COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL

RAPPORT ANNUEL DE GESTION | 2008 · 2009

Québec

COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL

RAPPORT ANNUEL DE GESTION | 2008 · 2009

Québec

Le *Rapport annuel de gestion* de la Commission des relations du travail a été réalisé par le Secrétariat et direction générale en collaboration avec le Bureau de direction et le comité des opérations.

Coordination
Julie Lagacé

Rédaction
Julie Lagacé

Correction des épreuves
Claire Bélanger
Martine Larochelle

Conception graphique et infographie
Le Saint publicité design

Photographies
Claude Mathieu, PUB PHOTO
Stéphane Najman, Studio PHOTOMAN

Impression
J.B. Deschamps

Cette publication est diffusée dans le site Web de la Commission des relations du travail à l'adresse :
www.crt.gouv.qc.ca.

Dépôt légal : 2009
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada

ISBN 978-2-550-57107-0 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-57108-7 (PDF)

ISSN 1708-7473 (version imprimée)
ISSN 1712-2902 (PDF)

© Commission des relations du travail
Le masculin est utilisé dans ce document dans le but d'alléger le texte et ne vise aucune forme de discrimination.

FSC Sources Mixtes

MESSAGE
du ministre du Travail

Québec, octobre 2009

Monsieur Yvon Vallières
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous transmettre le rapport annuel de gestion de la Commission des relations du travail pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2009.

Le présent rapport rend compte de l'ensemble des activités de la Commission et contient de nombreux renseignements d'intérêt public.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

Sam Hamad
Ministre du Travail

Québec, octobre 2009

Monsieur Sam Hamad
Ministre du Travail
200, chemin Sainte-Foy
Québec (Québec) G1R 5S1

Monsieur le Ministre,

Conformément à l'article 137.61 du Code du travail, j'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Commission des relations du travail.

Le présent rapport rend compte de l'ensemble des activités de la Commission pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2009.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma haute considération.

Andrée St-Georges
Présidente

TABLE DES MATIÈRES

Message de la présidente 7

Déclaration attestant la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents 9

1. **La présentation de la Commission des relations du travail** 11
   - 1.1 La mission et les rôles de la Commission 11
   - 1.2 L'organisation administrative 12
   - 1.3 L'organigramme de la direction 12
   - 1.4 La clientèle 13
   - 1.5 Le contexte et les faits saillants 13
   - 1.6 Dossiers ouverts et fermés 15

2. **Le rappel du Plan stratégique et des engagements de la Déclaration de services aux citoyens** 17

3. **La présentation des résultats** 18
   - 3.1 Le service à la clientèle 18
   - 3.2 Le régime d'accréditation 21
   - 3.3 La conciliation prédécisionnelle 23
   - 3.4 Le traitement juridictionnel des plaintes et requêtes 25

4. **L'utilisation des ressources** 29
   - 4.1 Les ressources humaines 29
   - 4.2 Les ressources informationnelles 30
   - 4.3 La gestion intégrée des documents 30
   - 4.4 Les ressources financières 30

5. **L'application des politiques gouvernementales** 32
   - 5.1 L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels 32
   - 5.2 L'accès à l'égalité dans l'embauche 33
   - 5.3 L'application de la politique linguistique 34
   - 5.4 Le développement durable 34

ANNEXES

Annexe I – Recours formés en vertu d'autres lois 39
Annexe II – Déclaration de services aux citoyens 43
Annexe III – États financiers de l'exercice terminé le 31 mars 2009 49

Debout, de gauche à droite :
Claude Métivier, *directeur régional de l'Est du Québec*, Richard Farmer, *directeur régional de l'Ouest du Québec*, Pierre Flageole, *vice-président*, Robert Côté, *vice-président*
Assises, de gauche à droite :
Danielle-Maude Gosselin, *secrétaire et directrice générale*, Andrée St-Georges, *présidente*

MESSAGE
de la présidente

C'est avec plaisir et fierté que je présente le rapport annuel de gestion 2008-2009 de la Commission des relations du travail.

Depuis sa création en novembre 2002, la Commission a toujours été animée par le souci d'offrir aux justiciables des services accessibles et de qualité, et ce, tout en maintenant ses objectifs de **C**ohérence, de **R**espect et de **T**ransparence.

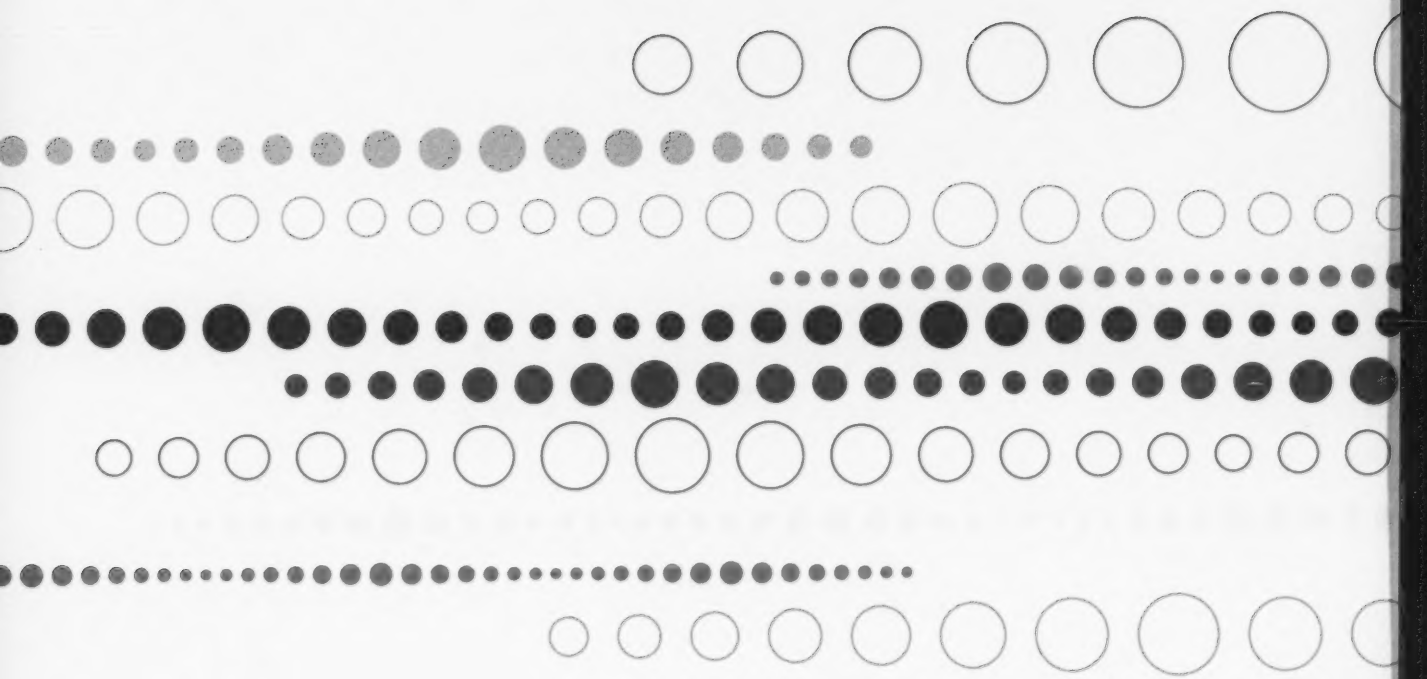
C'est ainsi que la Commission a conservé un taux élevé de règlements sans audience, notamment par l'intermédiaire de son service de conciliation prédécisionnelle, tout en continuant à réduire les délais de traitement des dossiers qui lui sont confiés. La philosophie qui prévalait à la Commission dès sa création, à savoir une philosophie axée, d'une part, sur la solution négociée des litiges, d'autre part, sur des décisions comportant un niveau de cohérence et de qualité, n'a donc pas changé, bien au contraire.

Au cours de l'année, la Commission s'est à nouveau vu confier des mandats additionnels par le législateur. Depuis le 1er avril 2008, en effet, les compétences du Commissaire de l'industrie de la construction (CIC) ont été intégrées à la Commission des relations du travail et le personnel du CIC a été transféré à la Commission. Cette intégration a généré un travail important pour la Commission y compris pour les membres provenant du CIC. Elle a été effectuée dans l'objectif de maintenir à tout point de vue la même excellence de services.

D'un autre côté, le personnel de l'administration a dû consacrer des efforts importants tant pour se conformer aux diverses exigences gouvernementales que pour consolider les systèmes de mission de l'organisation.

Les bons résultats contenus au présent rapport n'auraient pas été obtenus sans l'ensemble des membres du personnel de la Commission dont l'engagement, le souci du travail bien fait et le dynamisme sont indéfectibles, et ce, depuis la création de notre tribunal. Je tiens à les remercier très sincèrement toutes et tous.

Andrée St-Georges
Présidente



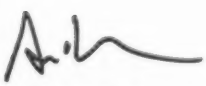
DÉCLARATION

attestant la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents

Les résultats et les renseignements figurant dans le rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette dernière porte sur la fiabilité des données contenues dans le présent document ainsi que sur les contrôles afférents.

Le rapport annuel de gestion 2008-2009 de la Commission décrit fidèlement sa mission, son champ de compétence, sa vision et ses valeurs. Il présente les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats obtenus.

Je déclare que l'information et les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2009.



Andrée St-Georges
Présidente

Yveline Joachim, *secrétaire de commissaires*

1 LA PRÉSENTATION DE LA COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL

1.1 La mission et les rôles de la Commission

La Commission des relations du travail est un tribunal indépendant, spécialisé dans le domaine des relations du travail et de la construction au Québec. Son mandat consiste à disposer, avec diligence et efficacité, de tout un éventail de recours reliés à l'emploi, aux relations du travail, tant individuelles que collectives, à la qualification professionnelle et à l'industrie de la construction.

Ces divers recours sont prévus dans l'une ou l'autre des quelque trente lois relevant de sa compétence dont essentiellement le Code du travail, la Loi sur les normes du travail et la Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction.

La Commission est ainsi responsable du régime d'accréditation syndicale et des recours qui y sont reliés. Elle peut intervenir, notamment sous forme d'ordonnance de type injonction, à l'occasion de conflits de travail ou lorsqu'il s'agit de sauvegarder les droits des parties.

C'est à la Commission que sont adressées les plaintes de salariés qui estiment que leur association agit de mauvaise foi, de manière arbitraire ou discriminatoire ou fait preuve de négligence grave à leur endroit.

La Commission est chargée du traitement des plaintes des salariés, incluant les cadres municipaux, qui estiment avoir été l'objet de mesures imposées par leur employeur en contravention de l'une ou l'autre des lois relevant de sa compétence. Elle reçoit aussi les plaintes des salariés non syndiqués qui se croient victimes de harcèlement psychologique.

La Commission a également pour mission de traiter les questions d'interprétation reliées à l'application de certaines lois de la construction ou de revoir les décisions rendues par certains organismes tels la Commission de la construction du Québec, la Régie du bâtiment du Québec ou Emploi-Québec concernant, par exemple, une ordonnance de suspension des travaux de construction, la délivrance d'une licence d'entrepreneur de construction ou d'un certificat de qualification.

La Commission doit répondre aux plaintes relatives à l'exercice de la liberté d'action syndicale dans l'industrie de la construction.

Elle peut enfin être appelée à revoir certaines des décisions de la Commission de l'équité salariale.

Dans le traitement de tous les litiges qui lui sont soumis, l'approche de la Commission consiste à faire de la conciliation un mode privilégié de règlement. Elle compte donc parmi son personnel des agents de relations du travail aussi appelés conciliateurs.

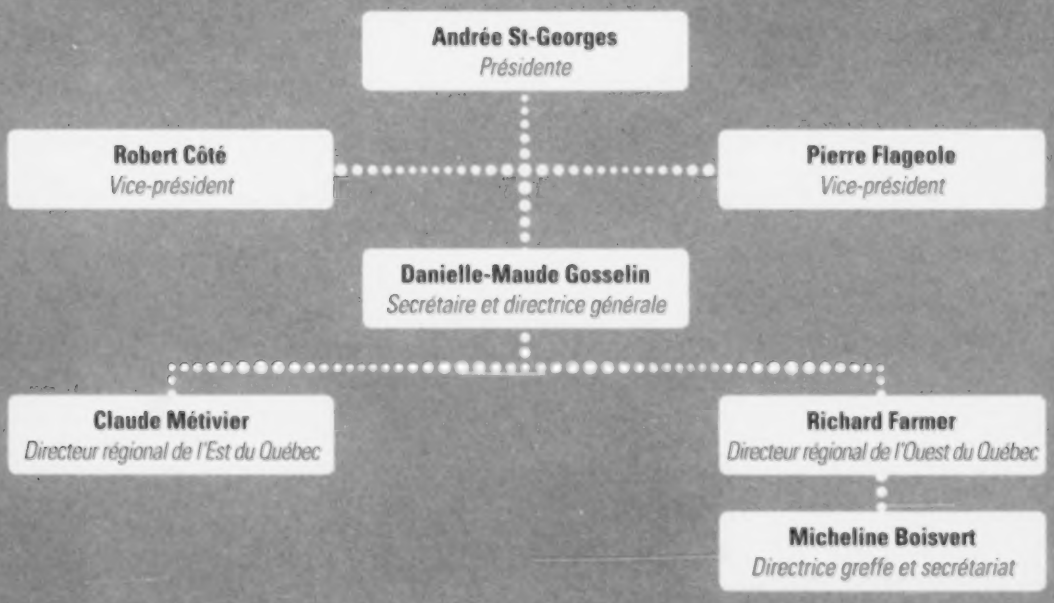
Quand une audience est nécessaire, l'affaire est entendue par un commissaire, également appelé juge administratif, qui doit rendre sa décision au plus tard dans les 90 jours de la mise en délibéré, voire dans certains cas, dans les 60 ou 90 jours du dépôt de la requête à nos bureaux.

1.2 L'organisation administrative

La Commission est composée d'une présidente, de deux vice-présidents, d'une secrétaire et directrice générale, de commissaires-coordonnateurs, de commissaires (juges administratifs), d'agents de relations du travail (conciliateurs) ainsi que de cadres, professionnels, techniciens et employés de bureau. Son effectif totalisait 125 personnes au 31 mars 2009. La présidente et les deux vice-présidents agissent en qualité de commissaires. Tout comme ces derniers, ils sont nommés pour des mandats renouvelables de cinq ans.

L'organisme est dirigé par le Bureau de direction composé de la présidente, des deux vice-présidents et de la secrétaire et directrice générale. Les deux directeurs régionaux assistent régulièrement aux réunions tenues par le Bureau de direction.

1.3 L'organigramme de la direction



1.4 La clientèle

Les services offerts par la Commission s'adressent aux employeurs et aux syndicats qui désirent formuler certaines demandes relatives aux relations du travail ainsi qu'au domaine de la construction. De plus, les salariés syndiqués et non syndiqués peuvent s'adresser à la Commission lorsqu'ils désirent faire valoir leurs droits en matière de relations du travail ou d'emploi, en vertu des lois relevant de sa compétence. Elle traite également les plaintes relatives à l'exercice de la liberté d'action syndicale dans l'industrie de la construction.

1.5 Le contexte et les faits saillants

Le 1er avril 2008, le législateur abolissait le Commissaire de l'industrie de la construction (CIC) et transférait les compétences de ce tribunal à la Commission des relations du travail tout en créant deux divisions à l'intérieur de celle-ci, la division des relations du travail (DRT) et la division de la construction et de la qualification professionnelle (DCQP).

Le décret traitant de cette intégration ayant été adopté en mars 2008, des efforts constants ont été déployés tout au long de 2008-2009 afin d'assurer une transition harmonieuse tout en maintenant la qualité des services offerts.

Dans un premier temps, la personne qui occupait la fonction de commissaire de l'industrie de la construction est devenue commissaire-coordonnatrice de la DCQP, ce qui porte à cinq le nombre total des commissaires-coordonnateurs de la Commission. Les commissaires adjoints et le personnel du CIC ont aussi été transférés à la Commission des relations du travail. Des modifications significatives ont dû être apportées au système informatisé de mission afin de pouvoir y intégrer les nouveaux recours de la DCQP, tout en récupérant les données antérieures du système du CIC. Des efforts importants ont été consentis par le comité des greffes pour adapter les façons de faire du CIC à celles de la Commission, tout en respectant les règles de procédure et de pratique de chacun. Des réaménagements des locaux, principalement à Montréal, se sont avérés nécessaires pour replacer les commissaires et le personnel en provenance du CIC.

D'autre part, les agents de relations du travail ont reçu de la part des commissaires de la DCQP la formation nécessaire pour prendre en charge les conciliations dans les dossiers de construction et de qualification professionnelle.

Des membres du Bureau de direction ont également effectué une tournée auprès des principaux partenaires du domaine de la construction et de la qualification professionnelle afin de les informer des modifications apportées au traitement des dossiers, soit par les dispositions du Code du travail qui s'y appliquent dorénavant soit par les procédures établies par la Commission.

En 2008-2009, la Commission a poursuivi sa phase de consolidation tout en s'assurant de se conformer aux exigences gouvernementales en matière de gestion et de gouvernance.

Ainsi, la Commission continue de revoir et documenter ses processus opérationnels et elle a consacré beaucoup d'énergie au développement d'outils de travail et de recherche pour les commissaires et les agents de relations du travail.

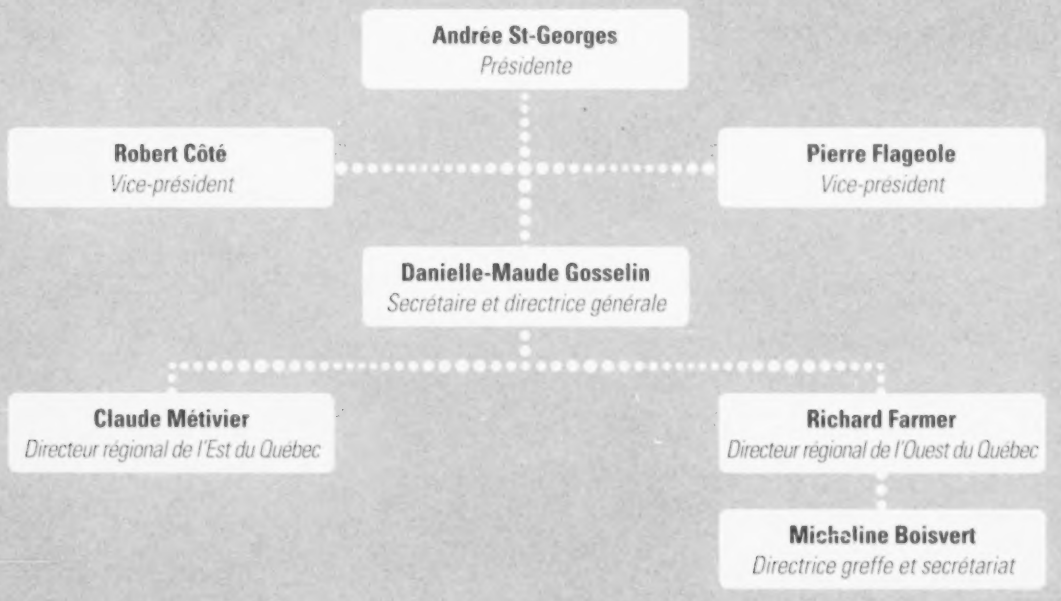
De plus, afin de se conformer aux orientations gouvernementales, la Commission a, au cours de l'année dernière, révisé son plan d'action concernant l'accessibilité des personnes handicapées à ses services, adopté son plan de développement durable et travaillé à l'élaboration d'un plan de classification et de délais de conservation de ses documents administratifs. De plus, la Commission a mis à jour son plan relatif à une éventuelle pandémie d'influenza.

1.2 L'organisation administrative

La Commission est composée d'une présidente, de deux vice-présidents, d'une secrétaire et directrice générale, de commissaires-coordonnateurs, de commissaires (juges administratifs), d'agents de relations du travail (conciliateurs) ainsi que de cadres, professionnels, techniciens et employés de bureau. Son effectif totalisait 125 personnes au 31 mars 2009. La présidente et les deux vice-présidents agissent en qualité de commissaires. Tout comme ces derniers, ils sont nommés pour des mandats renouvelables de cinq ans.

L'organisme est dirigé par le Bureau de direction composé de la présidente, des deux vice-présidents et de la secrétaire et directrice générale. Les deux directeurs régionaux assistent régulièrement aux réunions tenues par le Bureau de direction.

1.3 L'organigramme de la direction



1.4 La clientèle

Les services offerts par la Commission s'adressent aux employeurs et aux syndicats qui désirent formuler certaines demandes relatives aux relations du travail ainsi qu'au domaine de la construction. De plus, les salariés syndiqués et non syndiqués peuvent s'adresser à la Commission lorsqu'ils désirent faire valoir leurs droits en matière de relations du travail ou d'emploi, en vertu des lois relevant de sa compétence. Elle traite également les plaintes relatives à l'exercice de la liberté d'action syndicale dans l'industrie de la construction.

1.5 Le contexte et les faits saillants

Le 1er avril 2008, le législateur abolissait le Commissaire de l'industrie de la construction (CIC) et transférait les compétences de ce tribunal à la Commission des relations du travail tout en créant deux divisions à l'intérieur de celle-ci, la division des relations du travail (DRT) et la division de la construction et de la qualification professionnelle (DCQP).

Le décret traitant de cette intégration ayant été adopté en mars 2008, des efforts constants ont été déployés tout au long de 2008-2009 afin d'assurer une transition harmonieuse tout en maintenant la qualité des services offerts.

Dans un premier temps, la personne qui occupait la fonction de commissaire de l'industrie de la construction est devenue commissaire-coordonnatrice de la DCQP, ce qui porte à cinq le nombre total des commissaires-coordonnateurs de la Commission. Les commissaires adjoints et le personnel du CIC ont aussi été transférés à la Commission des relations du travail. Des modifications significatives ont dû être apportées au système informatisé de mission afin de pouvoir y intégrer les nouveaux recours de la DCQP, tout en récupérant les données antérieures du système du CIC. Des efforts importants ont été consentis par le comité des greffes pour adapter les façons de faire du CIC à celles de la Commission, tout en respectant les règles de procédure et de pratique de chacun. Des réaménagements des locaux, principalement à Montréal, se sont avérés nécessaires pour replacer les commissaires et le personnel en provenance du CIC.

D'autre part, les agents de relations du travail ont reçu de la part des commissaires de la DCQP la formation nécessaire pour prendre en charge les conciliations dans les dossiers de construction et de qualification professionnelle.

Des membres du Bureau de direction ont également effectué une tournée auprès des principaux partenaires du domaine de la construction et de la qualification professionnelle afin de les informer des modifications apportées au traitement des dossiers, soit par les dispositions du Code du travail qui s'y appliquent dorénavant soit par les procédures établies par la Commission.

En 2008-2009, la Commission a poursuivi sa phase de consolidation tout en s'assurant de se conformer aux exigences gouvernementales en matière de gestion et de gouvernance.

Ainsi, la Commission continue de revoir et documenter ses processus opérationnels et elle a consacré beaucoup d'énergie au développement d'outils de travail et de recherche pour les commissaires et les agents de relations du travail.

De plus, afin de se conformer aux orientations gouvernementales, la Commission a, au cours de l'année dernière, révisé son plan d'action concernant l'accessibilité des personnes handicapées à ses services, adopté son plan de développement durable et travaillé à l'élaboration d'un plan de classification et de délais de conservation de ses documents administratifs. De plus, la Commission a mis à jour son plan relatif à une éventuelle pandémie d'influenza.

Depuis la création de la Commission, en 2002, la nature et la quantité des recours déposés se modifient. Ainsi, le nombre de plaintes individuelles en comparaison des plaintes collectives est passé de 58 %, en 2003-2004, à 61 % en 2008-2009. On note également une hausse constante de la clientèle non représentée par avocat.

Ces modifications ont amené la Commission à revoir en profondeur son site Web de façon à y ajouter des capsules d'information. Le projet a été amorcé en 2008 et se conclura à la fin de 2009.

Sur le plan financier, la Commission enregistre pour la troisième année consécutive un surplus. Ce surplus s'explique, entre autres, par une gestion rigoureuse et l'abandon de la refonte complète du système informatique de mission, les coûts estimés par le Centre de services partagés du Québec (CSPQ) nous étant apparus trop élevés en comparaison des bénéfices escomptés.

Toutefois, le surplus accumulé permettra d'autofinancer le nouveau site Web de la Commission et son nouvel intranet, de mettre à niveau l'infrastructure technologique selon le plan proposé par le CSPQ, d'effectuer des modifications au système informatique et de réaménager les locaux de Montréal pour faciliter l'intégration du CIC.

Conformément aux orientations gouvernementales, la Commission a conclu une entente de services avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) le 1er avril 2006. Depuis, la partie technologique de cette entente, de même que les services de rémunération et des avantages sociaux ont été transférés au CSPQ.

À cet égard, les ententes de service venant à échéance le 31 mars 2009, la Commission a fait effectuer, par une firme indépendante, une vérification sur l'optimisation de ses ressources dans le cadre d'une entente de partage de services administratifs. Cette vérification avait pour but notamment d'évaluer les modes de fonctionnement en services partagés et de proposer des améliorations. Elle s'inscrit également dans le cadre des orientations gouvernementales relatives à la vérification interne.

Au cours de l'année 2008-2009, la Commission a atteint, voire dépassé les objectifs prévus à son plan stratégique dans 11 de ses 14 cibles. Une constante à cet égard est le taux de règlement obtenu dans les dossiers portant sur le devoir de juste représentation syndicale où la cible fixée à 67 % de règlement sans audience a été atteinte à 60 %. Ce dernier chiffre s'explique notamment par les difficultés particulières que présentent ces dossiers à savoir le fait que la clientèle est souvent non représentée, parfois difficile, et que les parties sont au nombre de trois.

D'autre part, la Commission a reporté d'un an la révision de son plan stratégique compte tenu de l'annonce de l'intégration à la Commission, de la Commission de reconnaissance des associations d'artistes et des associations de producteurs (CRAAAP) prévue pour le 1er juillet 2009, ce qui aura pour effet d'ouvrir un volet complètement nouveau de recours. Il en est de même des lois concomitantes visant la reconnaissance des personnes responsables d'un service de garde en milieu familial et des ressources de type familial et de certaines ressources intermédiaires dans le secteur de la santé et des services sociaux susceptibles de générer, des efforts importants en matière de formation du personnel et de modifications aux processus de travail et au système informatique.

Quant au nombre de cas ouverts, il se situe à environ 6 500 annuellement, mais considérant l'intégration du CIC et celle à venir de la CRAAAP, en plus des modifications législatives concernant la reconnaissance, il appert que les dossiers s'avèrent et s'avéreront de plus en plus diversifiés.

1.6
Dossiers ouverts et fermés

Le tableau illustre le nombre de dossiers ouverts et de dossiers fermés au cours des cinq dernières années. Un total de 6 409 dossiers ont été ouverts et 6 349 ont été fermés en 2008-2009. À la lecture des résultats, on constate une diminution du nombre de dossiers ouverts dans les deux dernières années si l'on compare à 2006-2007. Ces chiffres s'expliquent en partie par le traitement, durant cette dernière période, de près de 1 300 requêtes en changement de nom d'un même syndicat dans tous ses dossiers d'accréditation.

En 2008-2009, on constate une légère augmentation du nombre de plaintes (+84) déposées en vertu de la Loi sur les normes du travail, soit une augmentation de 3,5 % par rapport à l'année précédente alors qu'on note une augmentation du nombre de recours (+715) exercés en vertu du Code du travail, soit une augmentation de 24,3 %. De plus, depuis le 1er avril 2008, une nouvelle division, soit celle de la construction et de la qualification professionnelle (DCQP), s'est ajoutée à la Commission. Au total, 171 dossiers ont été ouverts en vertu de ces nouvelles compétences.

Finalement, en excluant les recours de la nouvelle DCQP, la Commission a ouvert 749 dossiers de plus que l'année précédente, soit une augmentation de 13,6 %.

2004-2005	OUVERTS			FERMÉS		
	M	Q	TOTAL	M	Q	TOTAL
Code du travail	2 824	1 292	4 116	2 960	1 210	4 170
Loi sur les normes du travail	2 080	698	2 778	2 060	649	2 709
Loi 30	751	507	1 258	45	18	63
Autres lois	55	17	72	47	11	58
TOTAL	5 710	2 514	8 224	5 112	1 838	7 000

2005-2006	OUVERTS			FERMÉS		
	M	Q	TOTAL	M	Q	TOTAL
Code du travail	2 778	1 146	3 924	3 033	1 339	4 372
Loi sur les normes du travail	2 021	788	2 809	1 906	705	2 611
Loi 30	434	116	550	1 066	588	1 654
Autres lois	70	73	143	65	44	109
TOTAL	5 303	2 123	7 426	6 070	2 676	8 746

2006-2007	OUVERTS			FERMÉS		
	M	Q	TOTAL	M	Q	TOTAL
Code du travail	2 428	2 526	4 954	2 658	2 538	5 196
Loi sur les normes du travail	2 228	811	3 039	2 071	799	2 870
Loi 30	10	16	26	81	33	114
Autres lois	54	38	92	56	69	125
TOTAL	4 720	3 391	8 111	4 866	3 439	8 305

2007-2008	OUVERTS			FERMÉS		
	M	Q	TOTAL	M	Q	TOTAL
Code du travail	1 986	960	2 946	2 084	1 081	3 165
Loi sur les normes du travail	1 699	732	2 431	2 210	790	3 000
Loi 30	0	5	5	4	5	9
Autres lois	78	29	107	50	21	71
TOTAL	3 763	1 726	5 489	4 348	1 897	6 245

2008-2009	OUVERTS			FERMÉS		
	M	Q	TOTAL	M	Q	TOTAL
Code du travail	2 572	1 089	3 661	2 329	928	3 257
Loi sur les normes du travail	1 873	642	2 515	2 014	798	2 812
Lois construction et qualification	88	83	171	108	88	196
Loi 30	9	1	10	9	0	9
Autres lois	33	19	52	54	21	75
TOTAL	4 575	1 834	6 409	4 514	1 835	6 349

Depuis la création de la Commission, en 2002, la nature et la quantité des recours déposés se modifient. Ainsi, le nombre de plaintes individuelles en comparaison des plaintes collectives est passé de 58 %, en 2003-2004, à 61 % en 2008-2009. On note également une hausse constante de la clientèle non représentée par avocat.

Ces modifications ont amené la Commission à revoir en profondeur son site Web de façon à y ajouter des capsules d'information. Le projet a été amorcé en 2008 et se conclura à la fin de 2009.

Sur le plan financier, la Commission enregistre pour la troisième année consécutive un surplus. Ce surplus s'explique, entre autres, par une gestion rigoureuse et l'abandon de la refonte complète du système informatique de mission, les coûts estimés par le Centre de services partagés du Québec (CSPQ) nous étant apparus trop élevés en comparaison des bénéfices escomptés.

Toutefois, le surplus accumulé permettra d'autofinancer le nouveau site Web de la Commission et son nouvel intranet, de mettre à niveau l'infrastructure technologique selon le plan proposé par le CSPQ, d'effectuer des modifications au système informatique et de réaménager les locaux de Montréal pour faciliter l'intégration du CIC.

Conformément aux orientations gouvernementales, la Commission a conclu une entente de services avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) le 1er avril 2006. Depuis, la partie technologique de cette entente, de même que les services de rémunération et des avantages sociaux ont été transférés au CSPQ.

À cet égard, les ententes de service venant à échéance le 31 mars 2009, la Commission a fait effectuer, par une firme indépendante, une vérification sur l'optimisation de ses ressources dans le cadre d'une entente de partage de services administratifs. Cette vérification avait pour but notamment d'évaluer les modes de fonctionnement en services partagés et de proposer des améliorations. Elle s'inscrit également dans le cadre des orientations gouvernementales relatives à la vérification interne.

Au cours de l'année 2008-2009, la Commission a atteint, voire dépassé les objectifs prévus à son plan stratégique dans 11 de ses 14 cibles. Une constante à cet égard est le taux de règlement obtenu dans les dossiers portant sur le devoir de juste représentation syndicale où la cible fixée à 67 % de règlement sans audience a été atteinte à 60 %. Ce dernier chiffre s'explique notamment par les difficultés particulières que présentent ces dossiers à savoir le fait que la clientèle est souvent non représentée, parfois difficile, et que les parties sont au nombre de trois.

D'autre part, la Commission a reporté d'un an la révision de son plan stratégique compte tenu de l'annonce de l'intégration à la Commission, de la Commission de reconnaissance des associations d'artistes et des associations de producteurs (CRAAAP) prévue pour le 1er juillet 2009, ce qui aura pour effet d'ouvrir un volet complètement nouveau de recours. Il en est de même des lois concomitantes visant la reconnaissance des personnes responsables d'un service de garde en milieu familial et des ressources de type familial et de certaines ressources intermédiaires dans le secteur de la santé et des services sociaux susceptibles de générer, des efforts importants en matière de formation du personnel et de modifications aux processus de travail et au système informatique.

Quant au nombre de cas ouverts, il se situe à environ 6 500 annuellement, mais considérant l'intégration du CIC et celle à venir de la CRAAAP, en plus des modifications législatives concernant la reconnaissance, il appert que les dossiers s'avèrent et s'avéreront de plus en plus diversifiés.

1.6
Dossiers ouverts et fermés

Le tableau illustre le nombre de dossiers ouverts et de dossiers fermés au cours des cinq dernières années. Un total de 6 409 dossiers ont été ouverts et 6 349 ont été fermés en 2008-2009. À la lecture des résultats, on constate une diminution du nombre de dossiers ouverts dans les deux dernières années si l'on compare à 2006-2007. Ces chiffres s'expliquent en partie par le traitement, durant cette dernière période, de près de 1 300 requêtes en changement de nom d'un même syndicat dans tous ses dossiers d'accréditation.

En 2008-2009, on constate une légère augmentation du nombre de plaintes (+84) déposées en vertu de la Loi sur les normes du travail, soit une augmentation de 3,5 % par rapport à l'année précédente alors qu'on note une augmentation du nombre de recours (+715) exercés en vertu du Code du travail, soit une augmentation de 24,3 %. De plus, depuis le 1er avril 2008, une nouvelle division, soit celle de la construction et de la qualification professionnelle (DCQP), s'est ajoutée à la Commission. Au total, 171 dossiers ont été ouverts en vertu de ces nouvelles compétences.

Finalement, en excluant les recours de la nouvelle DCQP, la Commission a ouvert 749 dossiers de plus que l'année précédente, soit une augmentation de 13,6 %.

2004-2005	OUVERTS			FERMÉS		
	M	Q	TOTAL	M	Q	TOTAL
Code du travail	2 824	1 292	4 116	2 960	1 210	4 170
Loi sur les normes du travail	2 080	698	2 778	2 060	649	2 709
Loi 30	751	507	1 258	45	18	63
Autres lois	55	17	72	47	11	58
TOTAL	5 710	2 514	8 224	5 112	1 888	7 000

2005-2006	OUVERTS			FERMÉS		
	M	Q	TOTAL	M	Q	TOTAL
Code du travail	2 778	1 146	3 924	3 033	1 339	4 372
Loi sur les normes du travail	2 021	788	2 809	1 906	705	2 611
Loi 30	434	116	550	1 066	588	1 654
Autres lois	70	73	143	65	44	109
TOTAL	5 303	2 123	7 426	6 070	2 676	8 746

2006-2007	OUVERTS			FERMÉS		
	M	Q	TOTAL	M	Q	TOTAL
Code du travail	2 428	2 526	4 954	2 658	2 538	5 196
Loi sur les normes du travail	2 228	811	3 039	2 071	799	2 870
Loi 30	10	16	26	81	33	114
Autres lois	54	38	92	56	69	125
TOTAL	4 720	3 391	8 111	4 866	3 439	8 305

2007-2008	OUVERTS			FERMÉS		
	M	Q	TOTAL	M	Q	TOTAL
Code du travail	1 986	960	2 946	2 084	1 081	3 165
Loi sur les normes du travail	1 699	732	2 431	2 210	790	3 000
Loi 30	0	5	5	4	5	9
Autres lois	78	29	107	50	21	71
TOTAL	3 763	1 726	5 489	4 348	1 897	6 245

2008-2009	OUVERTS			FERMÉS		
	M	Q	TOTAL	M	Q	TOTAL
Code du travail	2 572	1 089	3 661	2 329	928	3 257
Loi sur les normes du travail	1 873	642	2 515	2 014	798	2 812
Lois construction et qualification	88	83	171	108	88	196
Loi 30	9	1	10	9	0	9
Autres lois	33	19	52	54	21	75
TOTAL	4 575	1 834	6 409	4 514	1 835	6 349

Sylvain Allard, *commissaire*

2 LE RAPPEL DU PLAN STRATÉGIQUE ET DES ENGAGEMENTS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

La planification stratégique 2005-2008 s'appuie sur quatre orientations. Chaque orientation comporte un axe d'intervention auquel sont reliés les objectifs stratégiques de la Commission. Soulignons que ces objectifs recoupent plusieurs engagements de la Déclaration de services aux citoyens, reproduite à l'annexe II.

	ORIENTATIONS	AXES D'INTERVENTION	OBJECTIFS
1	Adapter les services aux attentes des clients et à l'évolution de l'environnement externe	Le service à la clientèle	Développer chez l'ensemble du personnel une expertise concernant la clientèle difficile
2	Assurer l'efficience du régime d'accréditation	Le régime d'accréditation	Assurer la célérité du traitement des dossiers d'accréditation
3	Privilégier la conciliation prédécisionnelle	La conciliation prédécisionnelle	Favoriser la conciliation prédécisionnelle
4	Assurer l'efficience du traitement des dossiers portés en audience	Le traitement juridictionnel des plaintes et des requêtes	Maintenir le délai de traitement des plaintes et des requêtes

Les pages suivantes présentent, sur une base pluriannuelle, les indicateurs de résultats, les cibles, les résultats et les activités réalisées à l'égard de chacun des axes d'intervention, des objectifs stratégiques et des engagements de la Déclaration de services aux citoyens.

Nota bene

Bien que le Commissaire de l'industrie de la construction (CIC) ait été intégré le 1er avril 2008, le présent rapport annuel n'inclut pas de cibles en regard des activités de la DCQP. Considérant le temps requis pour s'approprier les activités de cette division et intégrer ses dossiers au système GRT, il n'a pas été possible d'établir des cibles pour 2008-2009. Celles-ci, de même que les résultats y afférents, seront cependant présentés dans le rapport annuel de 2009-2010.

3 LA PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Dans le cadre de sa planification stratégique, la Commission s'est dotée de 14 indicateurs de suivi de l'atteinte de ses cibles. Au fil des ans, ces indicateurs ont été revus et corrigés afin de tenir compte des résultats réellement atteints pour ainsi rendre les cibles suffisamment ambitieuses, tout en demeurant réalistes.

Au cours de l'année 2008-2009, 11 cibles ont été atteintes ou dépassées sur les 14 que la Commission s'est fixées, soit 78,6 %. Toutefois, dans le cas d'au moins deux des cibles non atteintes, des circonstances particulières, hors du contrôle de la Commission, expliquent ces résultats, comme le démontrent les commentaires des tableaux qui suivent et qui présentent les résultats détaillés au regard des cibles stratégiques.

3.1 Le service à la clientèle

Consultation et sondage

De façon spécifique, soucieuse de répondre aux besoins de sa clientèle, la Commission est régulièrement en contact avec les représentants de celle-ci, notamment ses partenaires syndicaux et patronaux afin de les tenir informés, mais aussi de connaître leurs besoins et attentes et d'évaluer leur degré de satisfaction quant aux services offerts. La Commission a aussi fait effectuer, à l'été 2007, un sondage de satisfaction auprès de sa clientèle et de ses représentants. Ce sondage, dont les résultats se sont révélés très positifs, a été réalisé par la firme Impact recherche. Les principaux aspects étudiés ont été : la conciliation prédécisionnelle, les audiences et la qualité du service à la clientèle. La Commission entend, si ses ressources le permettent, répéter l'expérience à intervalles réguliers.

Objectif : Assurer le traitement rapide des plaintes.

INDICATEUR DE RÉSULTATS	CIBLE	RÉSULTAT
Délai de traitement des plaintes	Répondre à 90 % des plaintes dans un délai de 15 jours ouvrables	100 %

Au cours de la dernière année, la Commission a reçu 19 plaintes formelles concernant la qualité de ses services. Considérant celles-ci, qu'elles soient fondées ou non, comme l'expression d'une insatisfaction, la Commission les comptabilise et y donne systématiquement suite. L'objectif est de répondre à 90 % des plaintes dans un délai de 15 jours ouvrables suivant leur dépôt. En 2008-2009, toutes les plaintes ont été traitées à l'intérieur du délai cible. Le délai moyen de réponse a été de 7 jours ouvrables et le délai médian de 7 jours ouvrables. Ainsi, la Commission répond largement à l'engagement présenté dans sa Déclaration de services aux citoyens, qui prévoit un délai maximum de réponse de 15 jours ouvrables.

Durant l'année précédente, la Commission avait reçu un total de 34 plaintes dont 32 avaient été traitées dans les délais et pour lesquelles les délais moyen et médian de traitement étaient respectivement de 8 et de 6 jours ouvrables.

Micheline Boisvert, *directrice greffe et secrétariat*

3 LA PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Dans le cadre de sa planification stratégique, la Commission s'est dotée de 14 indicateurs de suivi de l'atteinte de ses cibles. Au fil des ans, ces indicateurs ont été revus et corrigés afin de tenir compte des résultats réellement atteints pour ainsi rendre les cibles suffisamment ambitieuses, tout en demeurant réalistes.

Au cours de l'année 2008-2009, 11 cibles ont été atteintes ou dépassées sur les 14 que la Commission s'est fixées, soit 78,6 %. Toutefois, dans le cas d'au moins deux des cibles non atteintes, des circonstances particulières, hors du contrôle de la Commission, expliquent ces résultats, comme le démontrent les commentaires des tableaux qui suivent et qui présentent les résultats détaillés au regard des cibles stratégiques.

3.1 Le service à la clientèle

Consultation et sondage

De façon spécifique, soucieuse de répondre aux besoins de sa clientèle, la Commission est régulièrement en contact avec les représentants de celle-ci, notamment ses partenaires syndicaux et patronaux afin de les tenir informés, mais aussi de connaître leurs besoins et attentes et d'évaluer leur degré de satisfaction quant aux services offerts. La Commission a aussi fait effectuer, à l'été 2007, un sondage de satisfaction auprès de sa clientèle et de ses représentants. Ce sondage, dont les résultats se sont révélés très positifs, a été réalisé par la firme Impact recherche. Les principaux aspects étudiés ont été : la conciliation prédécisionnelle, les audiences et la qualité du service à la clientèle. La Commission entend, si ses ressources le permettent, répéter l'expérience à intervalles réguliers.

Objectif : Assurer le traitement rapide des plaintes.

INDICATEUR DE RÉSULTATS	CIBLE	RÉSULTAT
Délai de traitement des plaintes	Répondre à 90 % des plaintes dans un délai de 15 jours ouvrables	100 %

Au cours de la dernière année, la Commission a reçu 19 plaintes formelles concernant la qualité de ses services. Considérant celles-ci, qu'elles soient fondées ou non, comme l'expression d'une insatisfaction, la Commission les comptabilise et y donne systématiquement suite. L'objectif est de répondre à 90 % des plaintes dans un délai de 15 jours ouvrables suivant leur dépôt. En 2008-2009, toutes les plaintes ont été traitées à l'intérieur du délai cible. Le délai moyen de réponse a été de 7 jours ouvrables et le délai médian de 7 jours ouvrables. Ainsi, la Commission répond largement à l'engagement présenté dans sa Déclaration de services aux citoyens, qui prévoit un délai maximum de réponse de 15 jours ouvrables.

Durant l'année précédente, la Commission avait reçu un total de 34 plaintes dont 32 avaient été traitées dans les délais et pour lesquelles les délais moyen et médian de traitement étaient respectivement de 8 et de 6 jours ouvrables.

Micheline Bossvert, *directrice greffe et secrétariat*

De gauche à droite :
Pierre Blais, *agent de relations du travail.*
Sophie Roy, *responsable des ressources financières et matérielles*

Traitement des plaintes de la clientèle

Le tableau ci-dessous illustre les plaintes traitées en 2008-2009 en comparaison de l'année précédente, les motifs invoqués et le caractère fondé ou non fondé de celles-ci. La plainte fondée est celle qui requiert une intervention directe pour corriger la situation.

MOTIFS	PLAINTES 2007-2008				PLAINTES 2008-2009			
	Fondée	Non fondée	Référée	TOTAL	Fondée	Non fondée	Référée	TOTAL
Accès à nos locaux	0	0	0	0	0	0	0	0
Audience	0	1	0	1	0	0	0	0
Décision	0	8	3	11	0	8	0	8
Délai (Code)	0	0	0	0	0	0	0	0
Délibéré	0	0	0	0	0	0	0	0
Autres motifs	0	0	0	0	0	1	0	1
Comportement du personnel	0	2	0	2	0	0	0	0
Lieux d'audience	0	0	0	0	0	0	0	0
Lois, règlements et procédures	3	7	0	10	0	6	0	6
Mise au rôle	0	0	0	0	0	0	0	0
Qualité du service	0	0	0	0	0	0	0	0
Traitement administratif	0	7	0	7	0	4	0	4
TOTAL	3	25	3	31	0	19	0	19

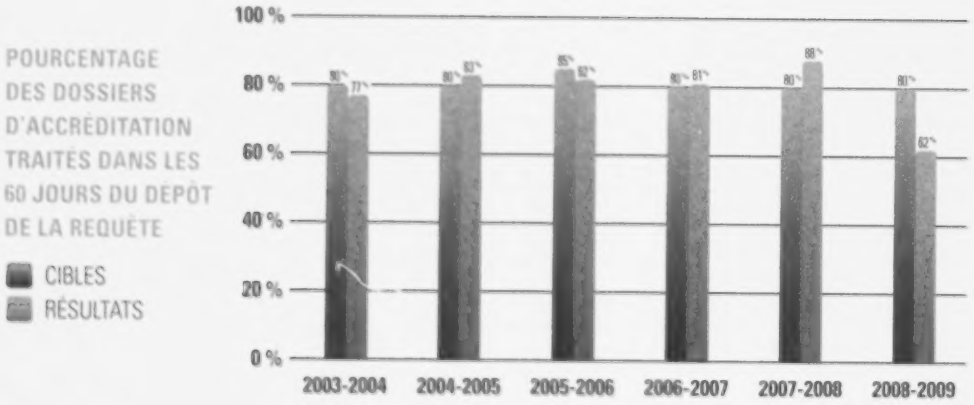
La responsable des plaintes soumet au Bureau de direction un rapport des plaintes accompagné de ses recommandations, et ce, dans le but d'améliorer le service à la clientèle.

3.2 Le régime d'accréditation

Objectif principal : Assurer la célérité du traitement des dossiers d'accréditation.

Objectif 1 : Optimiser le traitement des requêtes en accréditation dans les 60 jours du dépôt de la requête.

POURCENTAGE DES DOSSIERS D'ACCRÉDITATION TRAITÉS DANS LES 60 JOURS DU DÉPÔT DE LA REQUÊTE



En 2008-2009, les résultats sont de 18 % inférieurs à la cible fixée. Cette situation s'explique principalement par le dépôt de 116 requêtes en accréditation visant les responsables d'un service de garde en milieu familial et de 11 requêtes visant les ressources de type familial et certaines ressources intermédiaires en santé dont le délai de traitement (dans les 60 jours suivant le dépôt de la requête) expirait au cours de la période de référence. Ces nombreuses requêtes font suite au jugement de la Cour supérieure, rendu le 31 octobre 2008, ayant accueilli la requête en jugement déclaratoire des représentants syndicaux demandant d'invalider la Loi sur les services de santé et les services sociaux et la Loi sur les centres de la petite enfance et autres services de garde à l'enfance. Les questions traitées à la suite de ce jugement étant complexes, la Commission n'a pas été en mesure de régler ces centaines de requêtes dans les 60 jours de leur dépôt.

De plus, le traitement simultané par la Commission de 45 requêtes en accréditation d'une même entreprise oeuvrant dans le secteur des agents de sécurité et ayant nécessité plusieurs audiences n'a pas permis de clore ces nombreux dossiers dans les 60 jours de leur dépôt.

Si l'on considère, au total, ces 172 requêtes en accréditation comme étant trois litiges plutôt que 172, vu leur regroupement respectif devant trois commissaires, le pourcentage de requêtes en accréditation traitées dans les 60 jours du dépôt de la requête est donc plutôt de 85,3 %, à savoir un résultat tout à fait comparable aux résultats des années précédentes.

Il est à noter que le traitement de ces nombreuses requêtes influencera également les résultats de la Commission pour l'année 2009-2010.

De gauche à droite :
Pierre Blais, *agent de relations du travail,*
Sophie Roy, *responsable des ressources financières et matérielles*

Traitement des plaintes de la clientèle

Le tableau ci-dessous illustre les plaintes traitées en 2008-2009 en comparaison de l'année précédente, les motifs invoqués et le caractère fondé ou non fondé de celles-ci. La plainte fondée est celle qui requiert une intervention directe pour corriger la situation.

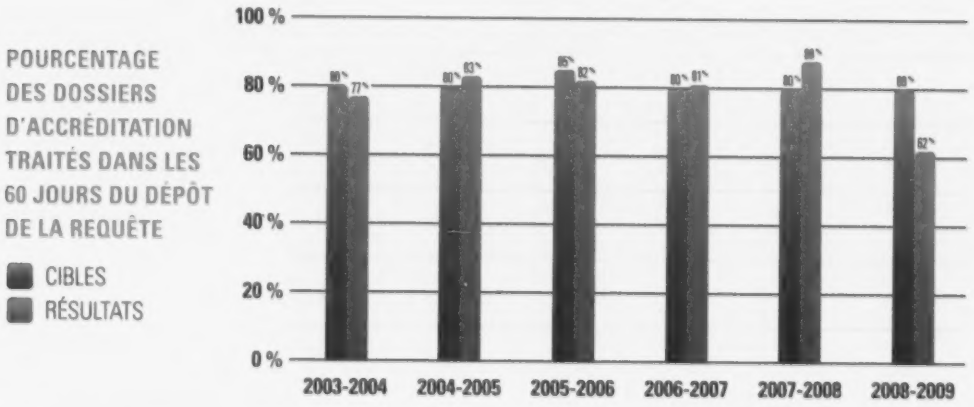
MOTIFS	PLAINTES 2007-2008				PLAINTES 2008-2009			
	Fondée	Non fondée	Référée	TOTAL	Fondée	Non fondée	Référée	TOTAL
Accès à nos locaux	0	0	0	0	0	0	0	0
Audience	0	1	0	1	0	0	0	0
Décision	0	8	3	11	0	8	0	8
Délai (Code)	0	0	0	0	0	0	0	0
Délibéré	0	0	0	0	0	0	0	0
Autres motifs	0	0	0	0	0	1	0	1
Comportement du personnel	0	2	0	2	0	0	0	0
Lieux d'audience	0	0	0	0	0	0	0	0
Lois, règlements et procédures	3	7	0	10	0	6	0	6
Mise au rôle	0	0	0	0	0	0	0	0
Qualité du service	0	0	0	0	0	0	0	0
Traitement administratif	0	7	0	7	0	4	0	4
TOTAL	3	25	3	31	0	19	0	19

La responsable des plaintes soumet au Bureau de direction un rapport des plaintes accompagné de ses recommandations, et ce, dans le but d'améliorer le service à la clientèle.

3.2 Le régime d'accréditation

Objectif principal : Assurer la célérité du traitement des dossiers d'accréditation.

Objectif 1 : Optimiser le traitement des requêtes en accréditation dans les 60 jours du dépôt de la requête.



En 2008-2009, les résultats sont de 18 % inférieurs à la cible fixée. Cette situation s'explique principalement par le dépôt de 116 requêtes en accréditation visant les responsables d'un service de garde en milieu familial et de 11 requêtes visant les ressources de type familial et certaines ressources intermédiaires en santé dont le délai de traitement (dans les 60 jours suivant le dépôt de la requête) expirait au cours de la période de référence. Ces nombreuses requêtes font suite au jugement de la Cour supérieure, rendu le 31 octobre 2008, ayant accueilli la requête en jugement déclaratoire des représentants syndicaux demandant d'invalider la Loi sur les services de santé et les services sociaux et la Loi sur les centres de la petite enfance et autres services de garde à l'enfance. Les questions traitées à la suite de ce jugement étant complexes, la Commission n'a pas été en mesure de régler ces centaines de requêtes dans les 60 jours de leur dépôt.

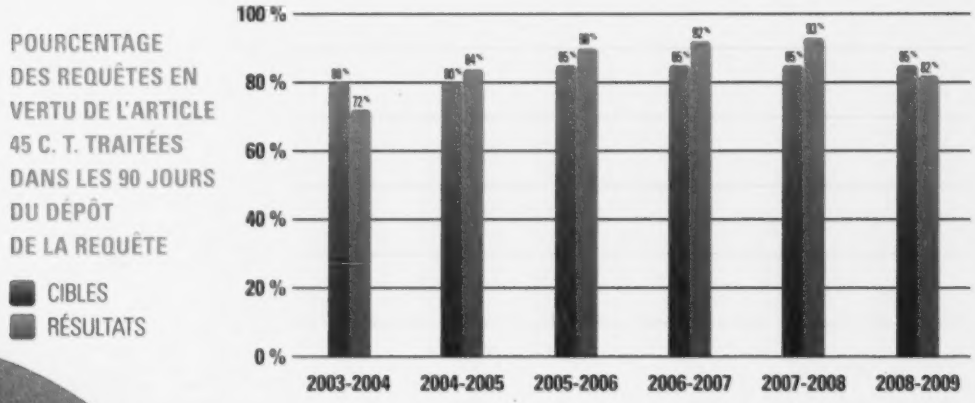
De plus, le traitement simultané par la Commission de 45 requêtes en accréditation d'une même entreprise oeuvrant dans le secteur des agents de sécurité et ayant nécessité plusieurs audiences n'a pas permis de clore ces nombreux dossiers dans les 60 jours de leur dépôt.

Si l'on considère, au total, ces 172 requêtes en accréditation comme étant trois litiges plutôt que 172, vu leur regroupement respectif devant trois commissaires, le pourcentage de requêtes en accréditation traitées dans les 60 jours du dépôt de la requête est donc plutôt de 85,3 %, à savoir un résultat tout à fait comparable aux résultats des années précédentes.

Il est à noter que le traitement de ces nombreuses requêtes influencera également les résultats de la Commission pour l'année 2009-2010.

Objectif 2 : Optimiser le traitement des requêtes en vertu de l'article 45 C. t. dans les 90 jours du dépôt de la requête.

POURCENTAGE DES REQUÊTES EN VERTU DE L'ARTICLE 45 C. T. TRAITÉES DANS LES 90 JOURS DU DÉPÔT DE LA REQUÊTE



Normand Gendron,
agent de relations du travail

La cible concernant le pourcentage des requêtes en vertu de l'article 45 du Code du travail traitées dans les 90 jours de leur dépôt n'a pas été atteinte par 3 % pour l'année en cours. Cette situation s'explique paradoxalement en partie par la diminution importante du volume de requêtes traitées, soit 176 requêtes par rapport à 242 requêtes en 2007-2008 ou une diminution de 27,3 %. Conséquemment, il suffit de quelques dossiers de plus traités en plus de 90 jours pour influencer l'atteinte ou non de la cible.

Par exemple, au cours de l'année 2008-2009, le traitement en plus de 90 jours de 8 requêtes impliquant le même employeur dans le secteur des services d'entretien et de 5 autres requêtes impliquant un même employeur dans un autre secteur a influencé la non-atteinte de la cible. En effet, en considérant ces 13 requêtes comme étant deux litiges, étant donné leur regroupement respectif devant deux commissaires, le pourcentage de requêtes traitées dans les 90 jours de leur dépôt est plutôt de 87,9 %, soit un résultat tout à fait comparable aux résultats des années précédentes.

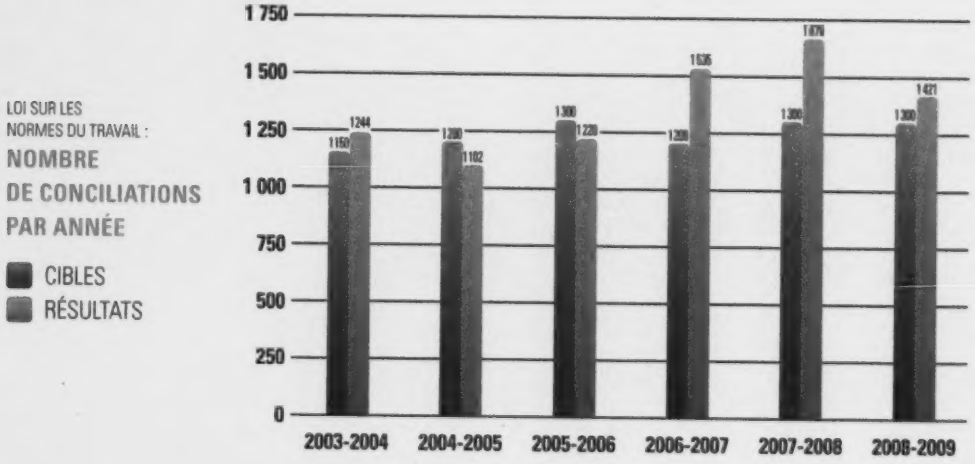
Le dépôt, le 31 mars 2009, de 59 requêtes en vertu de l'article 45 du Code du travail dans le secteur des responsables d'un service de garde en milieu familial influencera grandement l'atteinte ou non de cette cible au cours l'année 2009-2010.

3.3 La conciliation prédécisionnelle

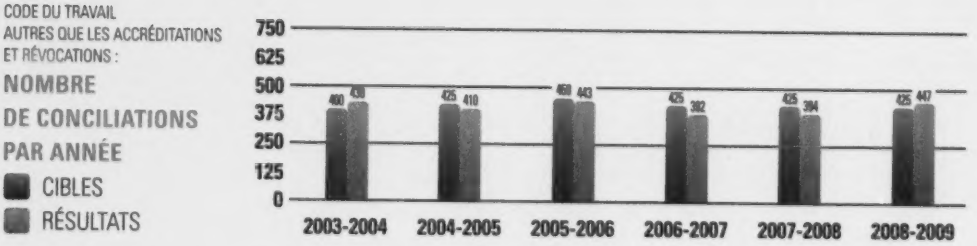
Objectif principal : Favoriser la conciliation prédécisionnelle.

Objectif 1 : Favoriser la conciliation.

LOI SUR LES NORMES DU TRAVAIL :
NOMBRE DE CONCILIATIONS PAR ANNÉE



CODE DU TRAVAIL AUTRES QUE LES ACCRÉDITATIONS ET RÉVOCATIONS :
NOMBRE DE CONCILIATIONS PAR ANNÉE

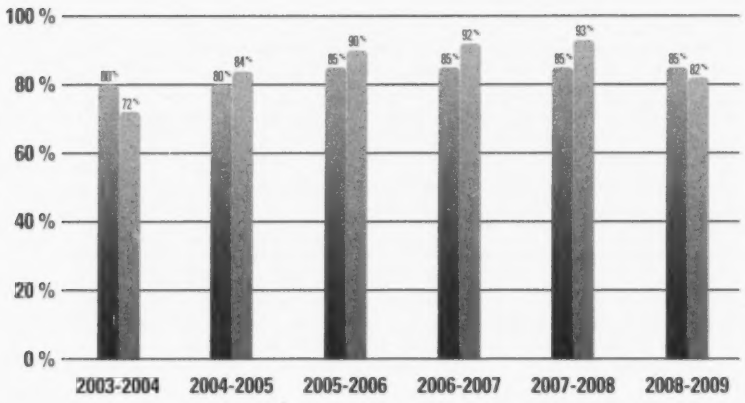


En 2008-2009, la cible concernant le nombre de conciliations par année des plaintes déposées en vertu de la Loi sur les normes du travail a dépassé de 121 l'objectif. Le taux de réussite des conciliations est de 81,9 %. Toutefois, on constate une diminution de 258 conciliations par rapport à l'année précédente. Cette diminution s'explique en partie par la diminution du nombre de cas convoqués en audience par rapport à l'année précédente (-4 %) ainsi que par la diminution importante des délais de convocation qui sont passés en moyenne de 199 jours en 2007-2008, à 149 jours en 2008-2009, soit une diminution de 25,1 %. En effet, lorsque le congédiement ou toute autre mesure s'est produit récemment, il peut s'avérer plus difficile de convaincre les parties de participer à une séance de conciliation qui se veut un processus volontaire. L'excellente performance de la Commission en matière de délai de convocation de ce type de plaintes semble influencer sa capacité à procéder à des conciliations. Une attention particulière devra être portée au suivi de cet indicateur au cours des prochaines années.

La cible portant sur le nombre de conciliations annuelles dans le cas des recours en vertu du Code du travail (autres que les requêtes en accréditation et en révocation) a été atteinte et dépassée pour une première fois depuis l'année 2003-2004. L'objectif a en effet été dépassé de 22 conciliations, autrement dit par 5,2 %. Il est à noter qu'au cours des trois dernières années, le nombre de conciliations réalisées est en constante progression.

Objectif 2 : Optimiser le traitement des requêtes en vertu de l'article 45 C. t. dans les 90 jours du dépôt de la requête.

POURCENTAGE DES REQUÊTES EN VERTU DE L'ARTICLE 45 C. T. TRAITÉES DANS LES 90 JOURS DU DÉPÔT DE LA REQUÊTE



Normand Gendron,
agent de relations du travail

La cible concernant le pourcentage des requêtes en vertu de l'article 45 du Code du travail traitées dans les 90 jours de leur dépôt n'a pas été atteinte par 3 % pour l'année en cours. Cette situation s'explique paradoxalement en partie par la diminution importante du volume de requêtes traitées, soit 176 requêtes par rapport à 242 requêtes en 2007-2008 ou une diminution de 27,3 %. Conséquemment, il suffit de quelques dossiers de plus traités en plus de 90 jours pour influencer l'atteinte ou non de la cible.

Par exemple, au cours de l'année 2008-2009, le traitement en plus de 90 jours de 8 requêtes impliquant le même employeur dans le secteur des services d'entretien et de 5 autres requêtes impliquant un même employeur dans un autre secteur a influencé la non-atteinte de la cible. En effet, en considérant ces 13 requêtes comme étant deux litiges, étant donné leur regroupement respectif devant deux commissaires, le pourcentage de requêtes traitées dans les 90 jours de leur dépôt est plutôt de 87,9 %, soit un résultat tout à fait comparable aux résultats des années précédentes.

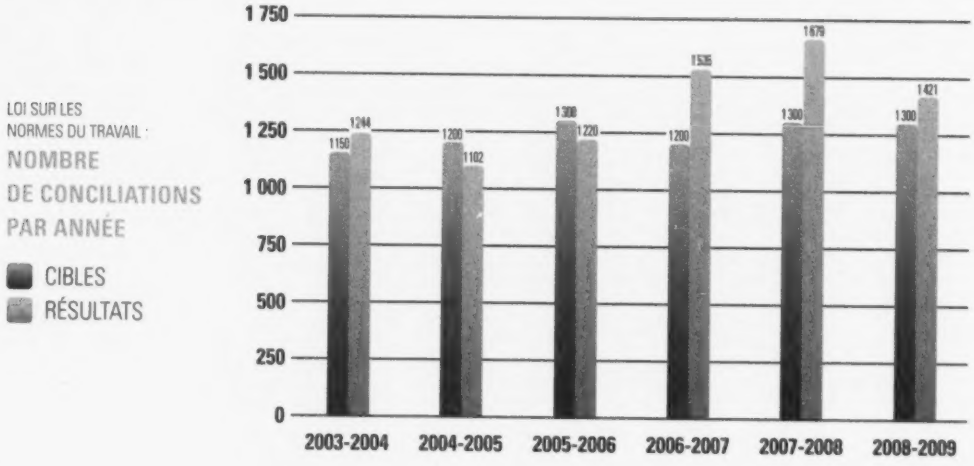
Le dépôt, le 31 mars 2009, de 59 requêtes en vertu de l'article 45 du Code du travail dans le secteur des responsables d'un service de garde en milieu familial influencera grandement l'atteinte ou non de cette cible au cours l'année 2009-2010.

3.3 La conciliation prédécisionnelle

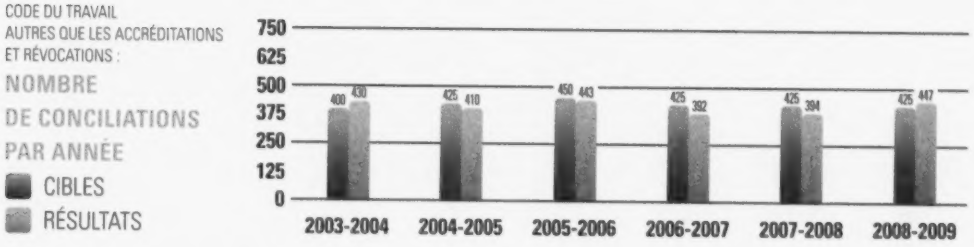
Objectif principal : Favoriser la conciliation prédécisionnelle.

Objectif 1 : Favoriser la conciliation.

LOI SUR LES NORMES DU TRAVAIL : NOMBRE DE CONCILIATIONS PAR ANNÉE



CODE DU TRAVAIL AUTRES QUE LES ACCRÉDITATIONS ET RÉVOCATIONS : NOMBRE DE CONCILIATIONS PAR ANNÉE



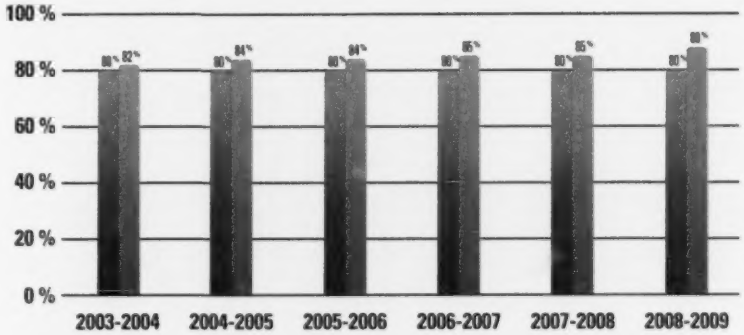
En 2008-2009, la cible concernant le nombre de conciliations par année des plaintes déposées en vertu de la Loi sur les normes du travail a dépassé de 121 l'objectif. Le taux de réussite des conciliations est de 81,9 %. Toutefois, on constate une diminution de 258 conciliations par rapport à l'année précédente. Cette diminution s'explique en partie par la diminution du nombre de cas convoqués en audience par rapport à l'année précédente (-4 %) ainsi que par la diminution importante des délais de convocation qui sont passés en moyenne de 199 jours en 2007-2008, à 149 jours en 2008-2009, soit une diminution de 25,1 %. En effet, lorsque le congédiement ou toute autre mesure s'est produit récemment, il peut s'avérer plus difficile de convaincre les parties de participer à une séance de conciliation qui se veut un processus volontaire. L'excellente performance de la Commission en matière de délai de convocation de ce type de plaintes semble influencer sa capacité à procéder à des conciliations. Une attention particulière devra être portée au suivi de cet indicateur au cours des prochaines années.

La cible portant sur le nombre de conciliations annuelles dans le cas des recours en vertu du Code du travail (autres que les requêtes en accréditation et en révocation) a été atteinte et dépassée pour une première fois depuis l'année 2003-2004. L'objectif a en effet été dépassé de 22 conciliations, autrement dit par 5,2 %. Il est à noter qu'au cours des trois dernières années, le nombre de conciliations réalisées est en constante progression.

Objectif 2 : Favoriser le règlement des dossiers sans audience.

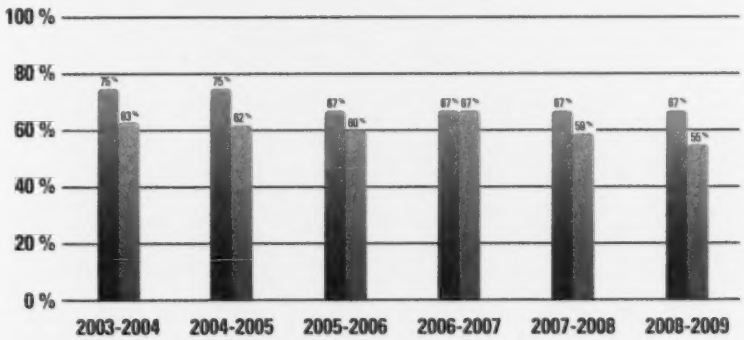
CODE DU TRAVAIL
ACCRÉDITATIONS
ET RÉVOCATIONS :
TAUX DE RÈGLEMENT SANS AUDIENCE

CIBLES
RÉSULTATS



PLAINTES À L'ENCONTRE
D'UNE ASSOCIATION
DE SALARIÉS EN VERTU DES
ARTICLES 47.2 ET 47.3 C.T. :
TAUX DE RÈGLEMENT SANS AUDIENCE

CIBLES
RÉSULTATS

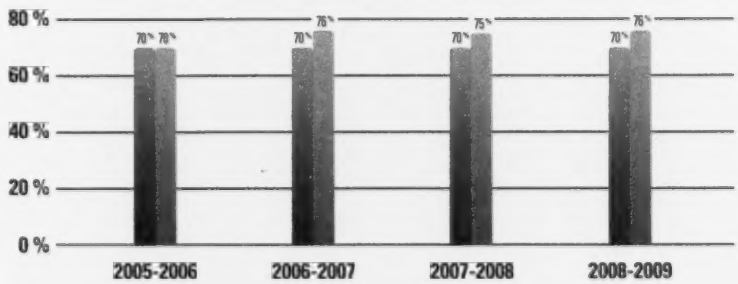


Le taux de règlement sans audience des requêtes en accréditation et en révocation a dépassé la cible de 8 % et est en légère augmentation (+3 %) par rapport à l'année précédente.

En ce qui concerne la cible de 67 % du taux de règlement sans audience des plaintes déposées en vertu des articles 47.2 et 47.3 du Code du travail, elle n'a été atteinte qu'à 55 %. Il faut cependant savoir que la cible n'a été atteinte qu'une seule fois au cours des cinq dernières années. Le taux de règlement sans audience plus faible dans ce type de recours s'explique, en partie, comme dit précédemment, par le caractère particulier de la demande où trois parties sont concernées et où, le plus souvent, le plaignant se représente seul, ce qui peut rendre difficile l'obtention d'un règlement en conciliation et peut complexifier certains cas.

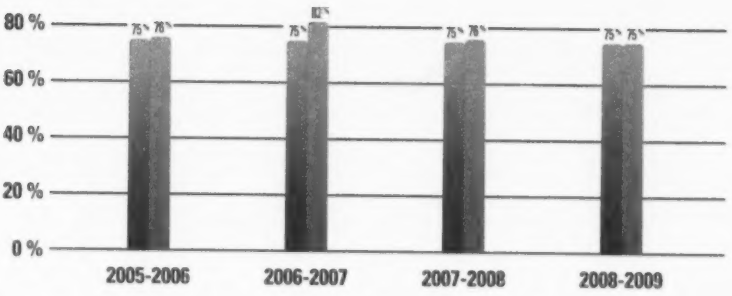
LOI SUR LES
NORMES DU TRAVAIL :
TAUX DE RÈGLEMENT SANS AUDIENCE

CIBLES
RÉSULTATS



CODE DU TRAVAIL :
TAUX
DE RÈGLEMENT
SANS AUDIENCE

CIBLES
RÉSULTATS



Le taux de règlement sans audience des requêtes et des plaintes déposées en vertu de la Loi sur les normes du travail et du Code du travail est demeuré relativement stable au cours des trois dernières années. Les cibles fixées ont été atteintes en 2008-2009. Le résultat exceptionnel de 82 % en 2006-2007 pour le taux de règlement sans audience en vertu du Code du travail s'explique principalement par le traitement administratif de près de 1 300 requêtes en changement de nom d'un même syndicat dans tous ses dossiers d'accréditation.

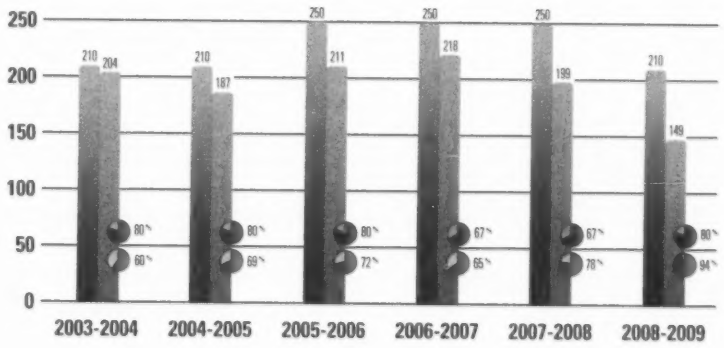
3.4 Le traitement juridictionnel des plaintes et requêtes

Objectif principal : Maintenir le délai de traitement des plaintes et des requêtes.

Objectif 1 : Convoquer un pourcentage de cas à l'intérieur du délai fixé.

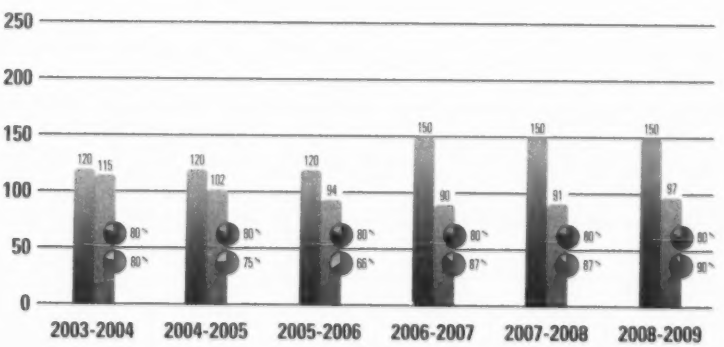
LOI SUR LES
NORMES DU TRAVAIL :
DÉLAI MOYEN
DE CONVOCATION
ET POURCENTAGE DU
RESPECT DES DÉLAIS
DE CONVOCATION
En nombre de jours :

CIBLES
RÉSULTATS
% de respect des
délais de convocation



CODE DU TRAVAIL :
DÉLAI MOYEN
DE CONVOCATION
ET POURCENTAGE DU
RESPECT DES DÉLAIS
DE CONVOCATION
En nombre de jours :

CIBLES
RÉSULTATS
% de respect des
délais de convocation



En ce qui a trait au délai de convocation des plaintes déposées en vertu de la Loi sur les normes du travail, la cible fixée a été atteinte et dépassée de 14 %, et ce, même si la cible a été haussée à 80 % des plaintes convoquées à l'intérieur d'un délai de 210 jours comparativement à 67 % des plaintes convoquées à l'intérieur d'un délai de 250 jours pour l'année 2007-2008. On constate également une diminution très importante du délai moyen de convocation passé de 199 jours en 2007-2008, à 149 jours en 2008-2009, soit une diminution du délai moyen de plus de 25 % par rapport à l'année précédente et de près de 32 % par rapport à l'année 2006-2007 (218 jours vs 149 jours).

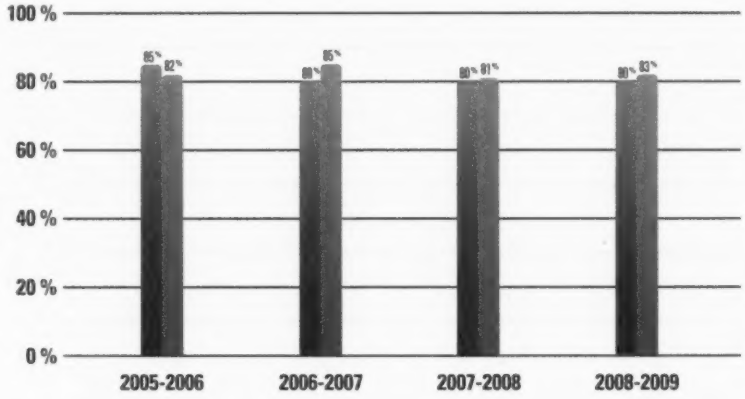
L'atteinte de la cible, pour une seconde année, s'explique par le nombre important de plaintes convoquées en audience au cours de l'année et par la baisse du nombre de plaintes reçues. Conséquemment, la Commission a été en mesure de diminuer grandement le nombre de plaintes en attente de traitement, ce qui fait en sorte de raccourcir le délai de traitement des plaintes en attente de convocation.

En ce qui concerne la cible pour les délais de convocation des recours en vertu du Code du travail, elle a été dépassée de 10 %, malgré une légère augmentation du délai moyen de convocation qui est passé de 91 jours en 2007-2008 à 97 jours en 2008-2009.

Objectif 2 : Favoriser le règlement des dossiers en moins de 12 mois.

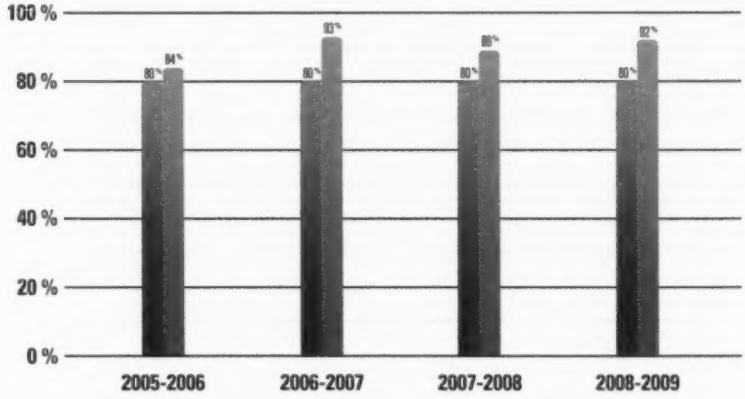
LOI SUR LES NORMES DU TRAVAIL :
POURCENTAGE DE DOSSIERS RÉGLÉS EN MOINS DE 12 MOIS

CIBLES
RÉSULTATS



CODE DU TRAVAIL :
POURCENTAGE DE DOSSIERS RÉGLÉS EN MOINS DE 12 MOIS

CIBLES
RÉSULTATS

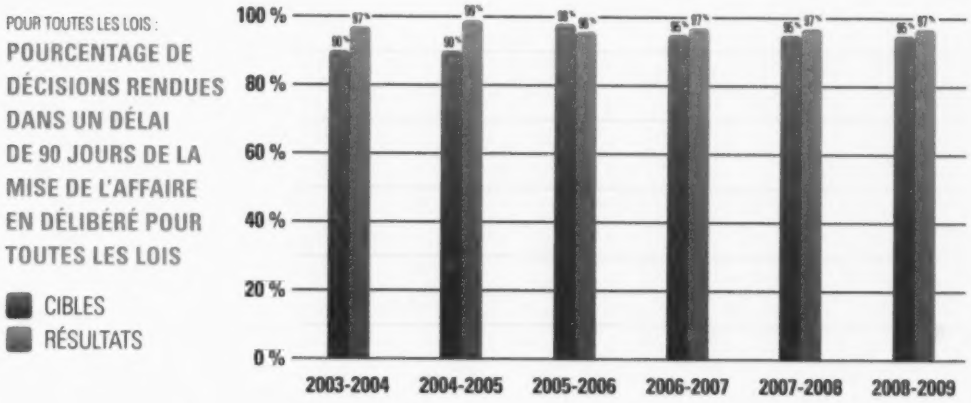


Pour ce qui est de la Loi sur les normes du travail, la cible de 2008-2009 a été atteinte et dépassée de 3 %. En ce qui a trait au pourcentage de dossiers du Code du travail réglés en moins de 12 mois, la cible de 80 % a été largement dépassée puisque les résultats se situent à 92 %.

Objectif 3 : Maximiser le nombre de décisions rendues dans les 90 jours de la mise de l'affaire en délibéré pour toutes les lois.

POUR TOUTES LES LOIS :

POURCENTAGE DE DÉCISIONS RENDUES DANS UN DÉLAI DE 90 JOURS DE LA MISE DE L'AFFAIRE EN DÉLIBÉRÉ POUR TOUTES LES LOIS



Depuis sa création, la Commission s'est imposé de hautes attentes quant au respect du délai de 90 jours de la mise de l'affaire en délibéré pour rendre une décision. La cible a été fixée à 95 % au cours des trois dernières années et pour une troisième année consécutive, la cible a été dépassée de 2 %.

Objectif 4 : Assurer la qualité et la cohérence des décisions de la Commission.

La Commission poursuit sa démarche de documentation de l'ensemble de ses processus organisationnels. Pour mener à bien ce projet, un groupe de travail, constitué de gestionnaires et de spécialistes de la Commission, a été mis en place. La rédaction des processus de travail est en partie réalisée.

Bien que la priorité de documentation soit attribuée aux processus de mission, et ce, afin de répondre à des besoins spécifiques, certaines activités administratives ont été documentées.

Toujours dans l'objectif d'assurer la qualité et la cohérence de ses décisions, la Commission a développé certains nouveaux outils et amélioré d'autres déjà en place, à l'intention de son personnel. À titre d'exemple, il est maintenant possible aux commissaires et agents de relations du travail d'avoir accès, même lorsqu'ils sont à l'extérieur des bureaux de la Commission, aux ressources juridiques (textes législatifs, jurisprudence et doctrine) de la Commission.

Au 31 mars 2009, la Commission comptait 125 employés, soit 121 employés permanents et 4 employés occasionnels.

François Caron, *commissaire*

4 L'UTILISATION DES RESSOURCES

4.1 Les ressources humaines

La situation des effectifs s'est légèrement modifiée au cours de l'exercice 2008-2009 comparativement à celle de l'exercice 2007-2008. Ce changement s'explique par l'intégration, au 1er avril 2008, de 9 personnes provenant du Commissaire de l'industrie de la construction (CIC). Il s'agit de 5 commissaires et de 4 personnes de la catégorie technicien et personnel de bureau.

Au 31 mars 2009, la Commission comptait 125 employés, soit 121 employés permanents et 4 employés occasionnels pour une dépense totale de 119,8 équivalents temps complet (ETC).

La répartition du personnel, par catégorie d'emplois, pour les exercices 2007-2008 et 2008-2009 est la suivante :

	2007-2008		2008-2009	
Catégorie d'emplois	**Effectif permanent**	**Effectif occasionnel**	**Effectif permanent**	**Effectif occasionnel**
Dirigeants	3	–	3	–
Membres (commissaires)	30	–	36	–
Cadres supérieurs	4	–	4	–
Professionnels	32	4	36	0
Conseillère juridique	1	1	1	1
Personnel de bureau	32	8	41	3
TOTAL	**102**	**13**	**121**	**4**

La Commission a, au cours de cet exercice, mis l'accent sur des mesures visant le développement et le maintien de l'expertise de son personnel. Elle a, entre autres, mis en place des activités permettant la formation à l'embauche ou en cours d'emploi des commissaires et l'ajustement des fonctions du personnel de bureau.

Formation du personnel	2007-2008	2008-2009
Nombre de jours /personne	7,31	7,04

4.2 Les ressources informationnelles

Dans une perspective de modernisation de ses outils informatiques, la Commission a confié au Centre de services partagés du Québec (CSPQ) la gestion de ses ressources informationnelles. L'évolution constante de ses besoins d'affaires reliés à la continuité des services qu'elle dispense, et pour lesquels elle vise l'optimisation des coûts, exige entre autres des investissements majeurs pour ses infrastructures technologiques. Un plan triennal de réalisation initié au cours de la dernière année sera appliqué sous la gouverne du CSPQ.

Quant à son principal système informatisé de recours en droit du travail, soit celui de Gestion des relations du travail (GRT), il doit être substantiellement modifié afin d'ajouter de nouvelles fonctionnalités. Ces dernières concernent la gestion des compétences découlant de l'intégration du Commissaire de l'industrie de la construction à la Commission. Alors que les ajouts les plus urgents sont déjà opérationnels, une deuxième phase de modifications sera complétée au cours de la prochaine année, concurremment à la démarche continue de mise à jour de ses outils informatiques.

4.3 La gestion intégrée des documents

Afin de répondre aux obligations qui lui sont faites à la suite de l'entrée en vigueur du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, la Commission a entrepris la révision de ses procédés de gestion documentaire.

Ainsi, dans le cadre d'une entente de services entre la Commission et le MESS, une révision majeure du plan de classification et du calendrier de conservation a été entreprise. La migration de la version du logiciel déjà disponible à la Commission vers une version à jour a fait l'objet d'un projet d'acquisition. Ce logiciel de gestion intégrée des documents sera déployé pour les employés des secteurs d'activités du Secrétariat et direction générale ainsi que pour les directions régionales, la direction du greffe et du secrétariat de Montréal et la coordination du greffe et secrétariat de Québec.

4.4 Les ressources financières

Le budget attribué par le gouvernement du Québec à la Commission a été de 16 235 100 $ pour l'exercice financier 2008-2009. Ce budget comprend un montant additionnel de 1 220 100 $, qui était antérieurement alloué au Commissaire de l'industrie de la construction.

Les résultats de l'exercice financier 2008-2009 montrent des revenus totaux de 16 325 137 $. Les charges de l'exercice se sont élevées à 15 910 836 $, ce qui dégage un excédent des produits sur les charges de 414 301 $.

4.4 **Les ressources financières** (suite)

RÉSULTATS **de l'exercice terminé le 31 mars 2009**	2009
Contributions :	
Ministère du Travail	7 345 300 $
Commission des normes du travail	7 560 700
Commission de la construction du Québec	1 194 300
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	33 700
Régie du bâtiment du Québec	33 700
Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec	33 700
Corporation des maîtres électriciens du Québec	33 700
Vente de formules et de documents	8 700
Intérêts	59 777
Autres	21 560
Produits	16 325 137
Traitements et avantages sociaux	11 683 028
Fonctionnement	3 903 230
Amortissement	324 578
Charges	15 910 836
Excédent des produits sur les charges	414 301 $

La rémunération, qui totalise 11 683 028 $, demeure la principale dépense de la Commission, soit 73,4 % (72,3 % en 2007-2008) de ses dépenses totales. Les résultats financiers de l'exercice se soldent par un excédent de 414 301 $, soit une diminution de 439 141 $ comparativement aux résultats redressés de 2007-2008. Cette baisse s'explique en partie par l'intégration des activités du Commissaire de l'industrie de la construction dont les résultats financiers précédents étaient déficitaires, également, par une augmentation de la dépense en services professionnels.

EXCÉDENT CUMULÉ **de l'exercice terminé le 31 mars 2009**	2009
Solde déjà établi	1 970 095 $
Redressement de la provision pour congés de maladie*	42 535
Solde redressé	2 012 630
Excédent des produits sur les charges	414 301
Solde à la fin	2 426 931 $

** Ces montants ont été redressés pour tenir compte du changement de méthode comptable de la provision pour congés de maladie.*

L'excédent de 414 301 $ porte l'excédent cumulé à la fin, à un solde de 2 426 931 $ au 31 mars 2009.

IMMOBILISATIONS ACQUISES **au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2009**	2009
Acquisitions d'immobilisations	537 405 $

Les acquisitions d'immobilisations par la Commission sont principalement constituées d'un développement informatique et de l'aménagement de ses locaux de Montréal visant l'intégration des activités du Commissaire de l'industrie de la construction.

De gauche à droite :
Pierre Blais, *agent de relations du travail*, Guy Roy, *commissaire*, Joanne Belley, *secrétaire de commissaires*, Kim Legault, *commissaire*, Chantal Bertrand, *secrétaire de commissaires*

5 L'APPLICATION DES POLITIQUES GOUVERNEMENTALES

5.1 L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels

Au cours de la période couverte par le présent rapport, la Commission a reçu quinze demandes d'accès à l'information; cinq d'entre elles ont été acceptées. Des dix demandes qui ont été refusées, deux ont fait l'objet d'un appel à la Commission d'accès à l'information.

Durant l'année 2008-2009, la Commission a satisfait aux exigences de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels en termes de délai de réponse pour quatorze des quinze demandes. Une seule requête a excédé de huit jours le délai requis. Le délai moyen de réponse aux quinze demandes a été de dix jours.

La Commission souscrit chaque année aux objectifs gouvernementaux d'embauche des membres de groupes cibles.

5.2 L'accès à l'égalité dans l'embauche

Au cours de l'exercice 2008-2009, la Commission a eu recours à du personnel par voie de recrutement. Elle a aussi accueilli une stagiaire en techniques juridiques, deux stagiaires du Barreau et quatre étudiants. Elle leur a fourni l'encadrement nécessaire à l'acquisition d'une expérience professionnelle enrichissante.

La Commission souscrit chaque année aux objectifs gouvernementaux d'embauche des membres de groupes cibles. Cependant, le faible taux ou l'inexistence de personnes identifiées comme membre de groupes cibles sur les listes de déclaration d'aptitudes dans certains secteurs d'activité plus spécialisés n'ont pas permis, cette année, d'atteindre l'objectif visé de 25 %.

	2008-2009				
	Permanents	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Global
Nombre de personnes embauchées	10	5	4	3	22
Nombre de personnes embauchées parmi les membres des groupes cibles	2	0	2	0	4
Pourcentage	20 %	0 %	50 %	0 %	18,2 %

5.3 L'application de la politique linguistique

La Commission promeut l'utilisation d'un français de qualité, conforme au bon usage, et ce, à tous les niveaux d'utilisation de la langue française. Depuis novembre 2003, la Commission s'est dotée d'une politique linguistique, diffusée intégralement sur l'intranet de l'organisation.

Une chronique linguistique *L@psus* est aussi diffusée, à intervalles, et reprise dans le journal de la Conférence des juges administratifs du Québec.

En décembre 2004, conformément à la Charte de la langue française, la Commission a entrepris l'analyse de sa situation linguistique auprès de l'Office québécois de la langue française. Depuis mars 2006, la Commission est titulaire d'un certificat attestant sa conformité aux dispositions de la Charte de la langue française relatives à la langue de l'Administration.

5.4 Le développement durable

Avec l'entrée en vigueur en 2006 de la Loi sur le développement durable et l'obligation de prendre en compte les principes qui y sont énoncés, la Commission a élaboré et adopté son premier plan d'action de développement durable 2008-2013.

Guidée par les objectifs gouvernementaux, elle s'est donné cinq objectifs organisationnels qui sont énoncés plus bas. Depuis sa création en 2002, la Commission a déjà adopté certaines pratiques se rattachant au développement durable. L'élaboration du plan d'action a permis à la Commission de se positionner sur les actions à mener au cours de ces cinq années et ainsi déterminer les gestes à poser pour atteindre ses objectifs.

Objectif gouvernemental 1 Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable. Favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

Objectif organisationnel 1 Faire connaître la nature et la portée du concept de développement durable et les principes s'y rattachant.

	GESTES	SUIVIS
Action 1 : Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation des personnels de l'Administration publique.	Prendre part à des formations sur le concept de développement durable.	Débuté
	Adapter et offrir des activités de sensibilisation et de formation.	À venir
	Diffuser des documents d'information, principalement sous forme électronique.	À venir
Cibles et indicateurs	100 % du personnel rejoint d'ici la fin de 2011; s'assurer que 5 % d'entre eux possèdent une connaissance suffisante du concept de développement durable pour le prendre en considération dans leurs activités régulières.	
Résultats de l'année	**Pour cette première année, l'accent a été mis sur la formation de certains membres de l'équipe du développement durable et sur la rédaction du plan d'action 2008-2013.**	

La Commission a élaboré et adopté son premier plan d'action de développement durable 2008-2013.

Objectif gouvernemental 3 Soutenir la recherche et les nouvelles pratiques et technologies contribuant au développement durable et en maximiser les retombées au Québec.

Objectif organisationnel 2 Augmenter la notoriété de la conciliation.

	GESTES	SUIVIS
Action 2 : Poursuivre la promotion de la conciliation auprès de la clientèle comme moyen de règlement de conflits.	Revoir le dépliant sur la conciliation.	À venir
	Diffusion sur le site Web de la Commission des capsules vidéo d'information pour la clientèle expliquant le processus de conciliation.	À venir
	Participation à des regroupements de conciliateurs.	À venir
Cibles et indicateurs	Régler 75 % de tous les dossiers sans audience.	
Résultats de l'année	**Cette cible est atteinte. Le défi sera de la maintenir puisque dans un certain type de recours (art. 47.2 et suivants C.t.), la clientèle non représentée est en hausse, d'où l'objectif de démythifier le processus de conciliation par la diffusion de capsules vidéo, rendant ainsi l'information plus accessible.**	

	GESTES	SUIVIS
Action 3 : Informer davantage la clientèle de ses droits, de ses recours et des procédures.	Refonte de notre site Web.	En cours
	Révision de nos dépliants d'information.	À venir
	Diffuser sur notre site Web des capsules vidéo d'information pour la clientèle expliquant le fonctionnement de la Commission.	À venir
Cibles et indicateurs	Augmentation de l'information disponible pour la clientèle.	
Résultats de l'année	**Depuis 2008, la Commission travaille à la refonte de son site Web. Donc, plusieurs projets se réaliseront au cours des années 2009 et 2010.**	

5.4 **Le développement durable** (suite)

Objectif gouvernemental 4 Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.

Objectif organisationnel 3 Améliorer la santé physique et psychologique du personnel afin qu'il puisse offrir des services de qualité.

	GESTES	SUIVIS
Action 4 : Assurer et développer davantage de services pour offrir au personnel un environnement de travail favorisant la santé, la sécurité et la qualité de vie.	Faciliter la participation à des activités de santé.	Réalisé
	Mise à jour du Guide des mesures préventives relatives aux manifestations de violence dans les rapports avec la clientèle et du Guide des mesures d'urgence.	Réalisé
	Informer et organiser des activités de rafraîchissement auprès du personnel du Guide de mesures préventives relatives aux manifestations de violence dans les rapports avec la clientèle et du Guide des mesures d'urgence.	À venir
	Diffuser des capsules d'information et de sensibilisation auprès du personnel.	À venir
	Poursuivre les possibilités d'aménagement de temps de travail.	Réalisé
Cibles et indicateurs	Augmentation des activités d'ici la fin de 2013.	
Résultats de l'année	**En 2007, au bureau de Montréal, il y a eu l'installation de douches et d'un support à vélo afin d'encourager ce moyen de transport. En 2008, des casiers et un séchoir à cheveux ont été ajoutés. Chaque année, la Commission organise une activité et encourage la participation de ses employés à la Journée de l'activité physique. Un Plan de mesure d'urgence et un Guide des mesures préventives relatives aux manifestations de violence dans la clientèle ont été élaborés; ce dernier devra être présenté aux employés en 2009.** **Déjà, plusieurs formules d'aménagement de temps de travail ont été acceptées.**	

De gauche à droite :
Julie Lagacé, *responsable des communications,* Sophie Roy, *responsable des ressources financières et matérielles,* Suzanne Pomerleau, *réceptionniste*

Objectif gouvernemental 6 Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.

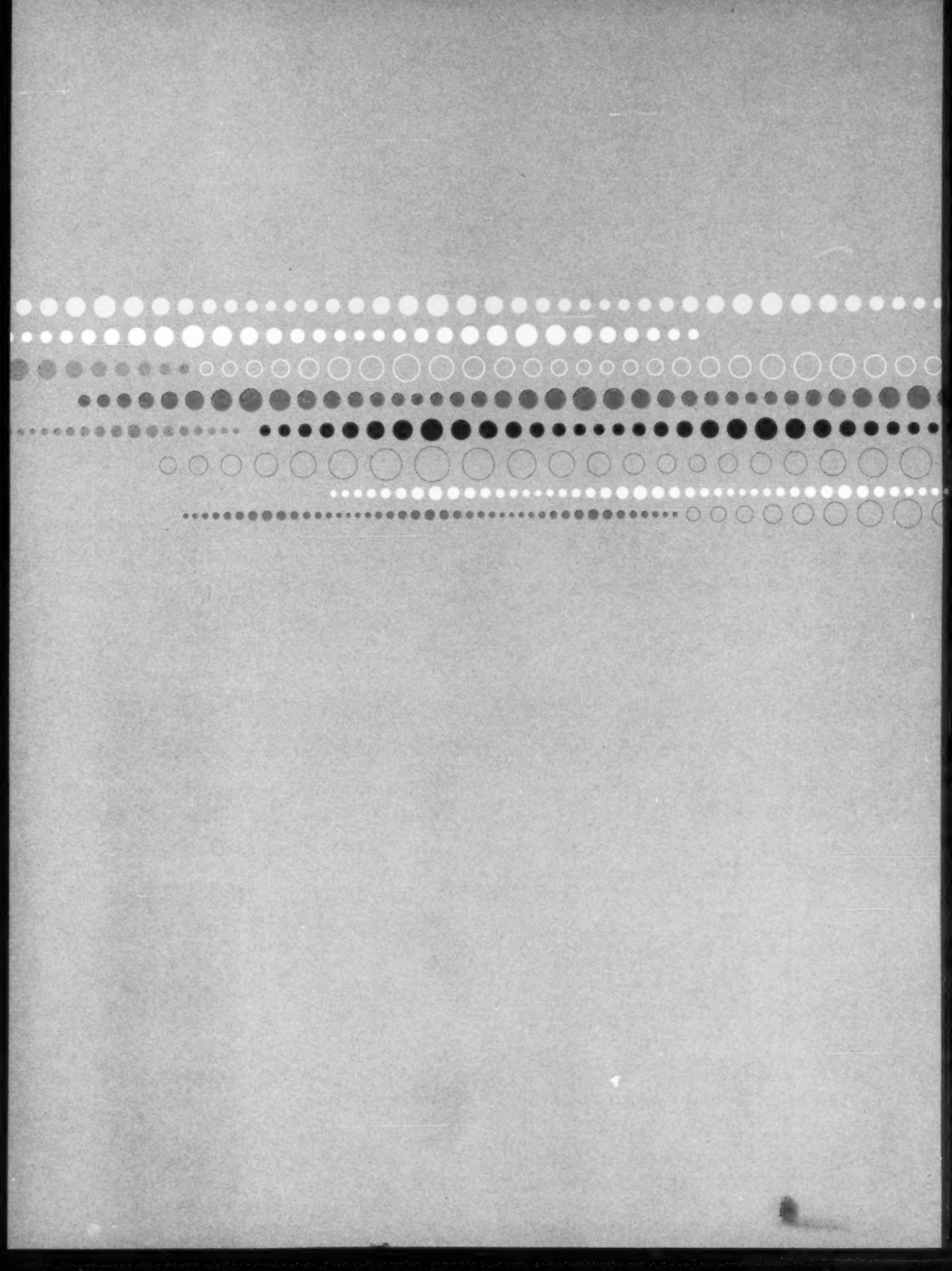
Objectif organisationnel 4 Favoriser l'adoption de pratiques écoresponsables dans les activités quotidiennes de gestion à la Commission.

	GESTES	SUIVIS
Action 5 : Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la *Politique pour un gouvernement écoresponsable.*	Adopter une politique d'acquisitions visant, autant que possible, à acquérir des biens composés de matière recyclée ou recyclable.	À venir
	Sensibiliser et former les personnes responsables des acquisitions.	Débuté
	Remplacement des cellulaires qu'à la fin de leur vie active.	À venir
	Promouvoir la location de voitures éco-énergétiques en refusant le surclassement.	À venir
	Sensibiliser le personnel aux habitudes de conduite éco-énergétiques.	À venir
	Mettre en place un mécanisme de récupération des piles.	Débuté
	Produire des rapports, politiques, procédures, etc. sous forme électronique.	Débuté
Cibles et indicateurs	15 pratiques d'acquisitions écoresponsables.	
Résultats de l'année	**L'utilisation du papier fin recyclé, l'installation de bacs à papier et de bacs à contenants recyclables, récupération des piles, l'élimination, auprès du personnel, des verres jetables, le recyclage des cartouches d'encre et des téléphones cellulaires auprès de la Fondation Mira sont des gestes adoptés au quotidien. D'autres pratiques seront adoptées dans les prochaines années.**	

Objectif gouvernemental 20 Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience.

Objectif organisationnel 5 Faciliter l'accessibilité à la justice.

	GESTES	SUIVIS
Action 6 : Augmenter la présence de la Commission en région.	Assurer la présence nécessaire des commissaires et des agents de relations du travail dans les régions.	Débuté
	Offrir la visioconférence ou la conférence téléphonique dans certains cas.	Débuté
	Diffuser sur notre site Web des capsules d'information sur le fonctionnement de la Commission.	À venir
Cibles et indicateurs	Nombre de jours de rôle prévus en région : Est du Québec : 115 jours Ouest du Québec : 130 jours	
Résultats de l'année	**Cible atteinte pour l'Est du Québec : 127 jours** **Cible atteinte pour l'Ouest du Québec : 138 jours**	



ANNEXE I

Recours formés en vertu d'autres lois

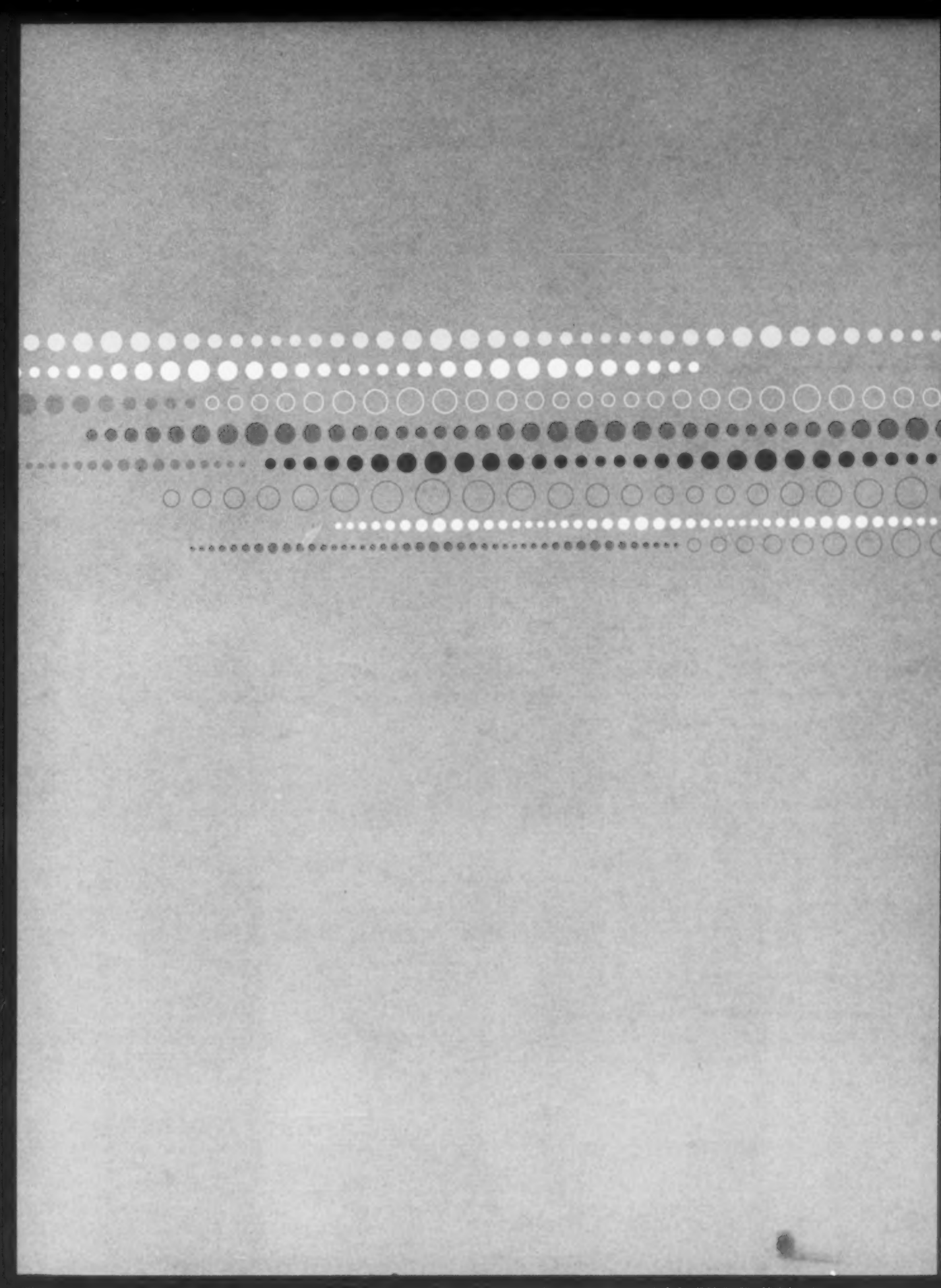
Sonia Vibert, *secrétaire de direction*

En plus des recours formés en vertu du Code du travail, la Commission connaît les recours et statue sur ceux qui sont formés en vertu des lois suivantes :

0.1 - Loi sur le bâtiment (c. B-1.1)	Art. 11.1, 164.1
1 - Charte de la langue française (c. C-11)	Art. 45 al. 2, 46 al. 2, 137.1 al. 3
2 - Loi sur les cités et villes (c. C-19)	Art. 72 al. 2
3 - Code municipal du Québec (c. C-27.1)	Art. 267.0.2 al. 2, 678.0.2.6 al. 3
4 - Loi sur la Commission municipale (c. C-35)	Art. 48 par. g) al. 4
5 - Loi sur les décrets de convention collective (c. D-2)	Art. 30.1 al. 1
6 - Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités (c. E-2.2)	Art. 88.1 al. 2, 356 al. 1
7 - Loi sur les élections scolaires (c. E-2.3)	Art. 205
8 - Loi électorale (c. E-3.3)	Art. 144 al. 2, 255 al.1
9 - Loi sur l'équité salariale (c. E-12.001)	Art. 104 à 107, 109 al. 2, 110, 111 al. 3, 112, 121
10 - Loi sur la fête nationale (c. F-1.1)	Art. 17.1
11 - Loi sur la fiscalité municipale (c. F-2.1)	Art. 20, 200 al. 2
12 - Loi sur la fonction publique (c. F-3.1.1)	Art. 65 al. 2, 66 al. 4, 67 al. 3
13 - Loi sur les forêts (c. F-4.1)	Art. 256 al. 2
13.1 - Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre (c. F-5)	Art. 41.1
14 - Loi sur les jurés (c. J-2)	Art. 47 al. 2
14.1 - Loi sur les mécaniciens de machines fixes (c. M-6)	Art. 9.3

15 -	Loi sur les normes du travail (c. N-1.1)	Art. 86.1, 123.4, 123.9, 123.12, 126
16 -	Loi sur l'organisation territoriale municipale (c. O-9)	Art. 176.1, 176.6, 176.7 et 176.11
17 -	Loi sur la protection des personnes et des biens en cas de sinistre (c. P-38.1) (Cette loi est remplacée par la Loi sur la sécurité civile (c. S-2.3, art. 129 al. 2))	Art. 49 al. 2
18 -	Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction (c. R-20)	Art. 7.7. al. 1, 21, 61.4, 65 al. 1, 74 al. 2, 75 al. 2, 80.1 al. 1, 80.2 al. 1, 80.3
19 -	Loi sur les tribunaux judiciaires (c. T-16)	Art. 5.2 al. 2
19.1 -	Loi concernant les unités de négociation dans le secteur des affaires sociales (c.U-0.1)	Art. 10, 17, 23 al. 2, 32,76, 82 al. 2
20 -	Loi sur la sécurité incendie (c. S-3.4)	Art. 154 al. 2
21 -	Loi sur la Communauté métropolitaine de Montréal (c. C-37.01)	Art. 73 al. 2, 265.1 al. 7
22 -	Loi sur la Communauté métropolitaine de Québec (c. C-37.02)	Art. 64 al. 2, 229 al. 7
23 -	Loi sur les sociétés de transport en commun (c. S-30.01)	Art. 73 al. 2
24 -	Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant les municipalités régionales de comté (2002, chap. 68)	Art. 57 al. 6
25 -	Loi sur les services préhospitaliers d'urgence (c. S-6.2)	Art. 43 al. 3
26 -	Loi sur le régime de négociation collective des procureurs aux poursuites criminelles et pénales (c. S-35)	Art. 19

À jour à la Gazette officielle du Québec, Partie 2, fascicule nº 13 du 26 mars 2008.



ANNEXE II

Déclaration de services aux citoyens

Pierre Bernier, *commissaire*

DÉCLARATION
de services aux citoyens

Notre mission

La Commission des relations du travail est un organisme indépendant et spécialisé en relations du travail. Mise en place le 25 novembre 2002, la Commission offre à sa clientèle la possibilité de faire valoir ses droits en matière de relations du travail et de protection de l'emploi. Plus précisément, la Commission est appelée à administrer le régime des rapports collectifs du travail et à entendre tout un éventail de recours reliés aux rapports collectifs et à certains rapports individuels du travail au Québec, et à statuer à leur égard. Ainsi, la Commission traite les demandes d'accréditation qui lui sont adressées ainsi que les plaintes et les requêtes en matière de relations du travail qui lui sont soumises par l'ensemble de sa clientèle.

Nos valeurs

Pour réaliser pleinement sa mission, la Commission, dans le respect des lois en vigueur, donne priorité aux valeurs suivantes :

- **La confiance**
  - la compétence
  - l'impartialité
  - l'indépendance
  - la transparence
- **L'intégrité**
  - la droiture
  - la rigueur
  - l'observance de ses règles et devoirs
- **Le respect**
  - la courtoisie
  - l'équité
  - la primauté du client

Nos services

Dans le cadre de l'accomplissement de sa mission, la Commission offre aux citoyens les principaux services suivants :

- Offrir un service de conciliation prédécisionnelle dans l'intérêt des parties;
- Traiter les requêtes en accréditation;
- Disposer des questions relatives à la transmission des droits et obligations lors de la concession totale ou partielle d'entreprise;
- Exercer les pouvoirs d'ordonnance et de réparation que le Code du travail lui accorde;
- Entendre et disposer des plaintes de salariés qui estiment que leur association agit de mauvaise foi, de manière arbitraire ou discriminatoire, ou fait preuve de négligence grave à leur endroit;
- Entendre et disposer de différentes plaintes reliées à l'emploi, telles celles résultant de congédiements sans cause juste et suffisante ou pour un des motifs interdits par la Loi sur les normes du travail et celles issues des autres lois qu'elle applique;
- Entendre les recours pouvant être exercés par certains cadres municipaux.

Vous êtes traité avec courtoisie et avec tout le respect auquel vous avez droit lors de vos communications verbales ou écrites avec le personnel de la Commission.

Nos engagements

Courtoisie et respect

- Vous êtes traité avec courtoisie et avec tout le respect auquel vous avez droit lors de vos communications verbales ou écrites avec le personnel de la Commission.
- À la Commission, le personnel qui s'adresse à vous s'identifie clairement.
- Nos services peuvent vous être offerts en anglais, conformément à la politique linguistique du gouvernement du Québec.
- Lorsque vous vous présentez à nos bureaux, vous êtes accueilli par un membre du personnel de la Commission qui vous guide vers la salle désignée ou vous annonce auprès de la personne avec laquelle vous avez pris rendez-vous.

Accessibilité

- Nos bureaux sont ouverts sans interruption du lundi au vendredi, sauf exception, de 8 h 30 à 16 h 30.
- Vous pouvez déposer vos requêtes ou plaintes à nos bureaux ou nous les transmettre par la poste ou par télécopieur.
- Vous pouvez nous joindre sans frais par téléphone, quelle que soit la région du Québec d'où vous appelez.
- Nos formulaires, nos documents d'information, notre registre des requêtes en accréditation et nos décisions motivées sont accessibles à nos bureaux et sur notre site Web.

Célérité

- Nous vous offrons la possibilité de vous adresser directement à une personne lorsque vous nous téléphonez durant les heures normales d'ouverture ou d'obtenir l'information que vous désirez grâce à notre système de messagerie vocale.
- Si vous nous laissez un message dans l'une de nos boîtes vocales, vous serez rappelé dans un délai d'un jour ouvrable. Si la personne avec laquelle vous voulez communiquer devait être absente pour quelque temps, un message vous indiquera la date de son retour ainsi que le nom d'une autre personne vers qui vous diriger au besoin.
- Des demandes d'intervention urgente peuvent nous être adressées. Dans ces situations, la Commission évalue l'urgence alléguée et, si elle l'estime nécessaire, délègue rapidement une équipe d'intervention pour répondre à votre demande. En dehors des heures d'ouverture de nos bureaux, un message vocal vous indique la procédure à suivre pour joindre le personnel de garde.
- Nous entrons directement en contact avec vous en réponse à votre demande d'information générale dans un délai de cinq jours ouvrables à la suite de la réception de votre requête. La Commission ne peut cependant donner une opinion juridique sur une question qu'elle pourrait être amenée à trancher, ni commenter les décisions qu'elle a rendues.

Confidentialité

- Nous assurons le caractère confidentiel des renseignements qui vous concernent dans le respect de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Pour nous aider
à respecter nos engagements,
votre collaboration est essentielle.

De plus, nous nous engageons :

Lors d'une conciliation prédécisionnelle :

- À ce que le conciliateur vous aide à trouver avec les autres parties au dossier un règlement conforme à la loi et satisfaisant pour tous.

Lors d'une audience :

- À vous convoquer formellement par écrit, en vous indiquant l'endroit, la date et l'heure de l'audience, et ce, dans les meilleurs délais;
- À vous expliquer, en début d'audience, le déroulement de celle-ci si vous n'avez pas de représentant en mesure de le faire.

Lors d'une décision :

- À ce que la Commission, si elle a tous les documents nécessaires, rende sa décision :
- dans les 45 jours d'une demande conjointe de changement à une accréditation;
- dans les 60 jours dans le cas d'une requête en accréditation;
- dans les 90 jours de la mise de l'affaire en délibéré.
- À ce que la décision de la Commission vous soit transmise par écrit et qu'elle soit motivée afin de vous informer des motifs sur lesquels elle s'appuie.

Si vous n'êtes pas satisfait de nos services

Si, malgré tous nos efforts, vous avez un motif d'insatisfaction à exprimer ou des commentaires à formuler sur la qualité de nos services, nous vous invitons à nous en faire part.

La personne responsable veille à ce que toute plainte soit traitée dans votre meilleur intérêt, et ce, dans un délai de quinze jours ouvrables à la suite de sa réception. Si nous ne pouvons respecter ce délai, nous communiquerons avec vous pour vous en expliquer les raisons.

Par ailleurs, nous vous informons que le fait d'être insatisfait d'une décision rendue par la Commission ne constitue pas un motif de plainte de nos services.

Vous pouvez formuler votre plainte par écrit. Décrivez brièvement la situation, en ayant bien soin d'inscrire le numéro de dossier de la Commission, s'il y a lieu. Expédiez-la à l'adresse postale suivante :

M^me^ Danielle-Maude Gosselin
Commission des relations du travail
900, boulevard René-Lévesque Est, 5^e^ étage
Québec (Québec) G1R 6C9
Courriel : plaintes@crt.gouv.qc.ca

Votre collaboration est importante, dans votre intérêt

Pour nous aider à respecter nos engagements, votre collaboration est essentielle.

- Lorsque vous avez un représentant ou si vous changez de représentant, assurez-vous que nous en sommes avisés.
- Vous déménagez ? N'oubliez pas de nous informer de votre nouvelle adresse et de votre nouveau numéro de téléphone le plus tôt possible.
- Vous voulez obtenir l'aide d'un conciliateur ? Faites-le-nous savoir dans les plus brefs délais pour qu'on vous aide à obtenir un règlement sans audience.
- Faites-nous parvenir tout document pertinent à votre dossier pour un traitement dans le délai requis, le cas échéant.

En constante amélioration

Afin d'améliorer notre prestation de services, la Commission effectue un suivi de l'atteinte de ses engagements et rend compte des résultats obtenus dans son rapport annuel de gestion. Nous nous engageons aussi à mettre périodiquement à jour notre Déclaration de services aux citoyens en fonction de l'évolution des besoins, des attentes et du degré de satisfaction de notre clientèle.

Pour nous joindre

Les services de la Commission des relations du travail sont gratuits et nos bureaux couvrent toutes les régions du Québec.

QUÉBEC
900, boulevard René-Lévesque Est, 5e étage
Québec (Québec) G1R 6C9
Téléphone : 418 643-3208
Sans frais : 1 866 864-3646
Télécopieur : 418 643-8946
Courriel : crtq@crt.gouv.qc.ca

MONTRÉAL
35, rue de Port-Royal Est, 2e étage
Montréal (Québec) H3L 3T1
Téléphone : 514 864-3646
Sans frais : 1 866 864-3646
Télécopieur : 514 873-3112
Courriel : crtm@crt.gouv.qc.ca

Loubna Zehri, *stagiaire*

ANNEXE III

COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL

États financiers de l'exercice terminé le 31 mars 2009

RAPPORT
de la direction

Les états financiers de la Commission des relations du travail ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées et qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel d'activité concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

La Commission reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers de la Commission, conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada, et son rapport du vérificateur expose la nature et l'étendue de cette vérification et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer la direction pour discuter de tout élément qui concerne sa vérification.

Andrée St-Georges
Présidente

Québec, le 9 juin 2009

RAPPORT
du vérificateur

À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié le bilan de la Commission des relations du travail au 31 mars 2009 et les états des résultats, de l'excédent cumulé ainsi que des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Commission. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Commission au 31 mars 2009 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la Loi sur le vérificateur général (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, compte tenu de l'application rétroactive des changements apportés aux conventions comptables et expliqués à la note 3, ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

Renaud Lachance CA auditeur

Renaud Lachance
CA auditeur

Québec, le 9 juin 2009 (19 juin pour la note 13)

RÉSULTATS de l'exercice terminé le 31 mars 2009	2009	2008 (redressé et note 4)
PRODUITS		
Contributions		
Gouvernement du Québec		
Ministère du Travail	7 345 300 $	7 833 900 $
Conseil du trésor – Équité salariale	–	2 606
Commission des normes du travail	7 560 700	7 072 100
Commission de la construction du Québec	1 194 300	1 003 100
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	33 700	33 700
Régie du bâtiment du Québec	33 700	33 700
Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec	33 700	33 700
Corporation des maîtres électriciens du Québec	33 700	33 700
Vente de formules et de documents	8 700	8 091
Intérêts	59 777	101 892
Autres	21 560	1 400
	16 325 137	**16 157 889**
CHARGES		
Traitements et avantages sociaux (note 3)	11 683 028	11 066 064
Transport et communication	505 358	615 901
Services professionnels et auxiliaires	1 758 841	1 387 734
Loyers	1 473 454	1 564 396
Fournitures et approvisionnements	113 241	166 414
Intérêts sur la dette à long terme	51 026	59 112
Amortissement des immobilisations	324 578	413 217
Dévaluation des immobilisations	–	31 100
Perte sur disposition d'immobilisations	1 310	–
Créances douteuses	–	509
	15 910 836	**15 304 447**
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES	**414 301 $**	**853 442 $**

EXCÉDENT CUMULÉ de l'exercice terminé le 31 mars 2009	2009	2008 (redressé et note 4)
Solde déjà établi	1 970 095 $	1 132 118 $
Redressement (note 3)	42 535	27 070
Solde redressé	2 012 630	1 159 188
Excédent des produits sur les charges	414 301	853 442
Solde à la fin	**2 426 931 $**	**2 012 630 $**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

BILAN au 31 mars 2009	2009	2008 (redressé et note 4)
ACTIF		
À court terme		
Encaisse	600 $	1 100 $
Créances	7 630	30 761
Avance au Fonds consolidé du revenu (note 5)	7 482 508	6 740 255
	7 490 738	6 772 116
Immobilisations (notes 3 et 6)	1 790 585	1 579 068
	9 281 323 $	**8 351 184 $**
PASSIF		
À court terme		
Créditeurs et frais à payer	940 386 $	944 627 $
Portion à court terme de la dette à long terme (note 8)	123 753	130 315
	1 064 139	1 074 942
Provision pour allocations de transition (note 9)	1 528 724	1 162 071
Provision pour congés de maladie et vacances (notes 3 et 9)	3 289 323	3 078 586
Dette à long terme (note 8)	972 206	1 022 955
	6 854 392	6 338 554
EXCÉDENT CUMULÉ	2 426 931	2 012 630
	9 281 323 $	**8 351 184 $**

ENGAGEMENTS (note 11)
ÉVÉNEMENT POSTÉRIEUR À LA DATE DU BILAN (note 13)

Pour la Commission

Andrée St-Georges
Présidente

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

FLUX DE TRÉSORERIE de l'exercice terminé le 31 mars 2009	2009	2008 (redressé et note 4)
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Excédent des produits sur les charges	414 301 $	853 442 $
Éléments sans effet sur la trésorerie :		
Amortissement des immobilisations	324 578	413 217
Dévaluation des immobilisations	–	31 100
Perte sur disposition d'immobilisations	1 310	–
Variation nette des éléments hors caisse liés à l'exploitation :		
Créances	23 131	15 534
Créditeurs et frais à payer (excluant le montant relatif aux immobilisations)	(15 765)	316 001
Variation nette des provisions pour :		
Allocations de transition	366 653	92 188
Congés de maladie et vacances	210 737	(285 632)
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	1 324 945	1 435 850
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Débours relatifs aux acquisitions d'immobilisations	(525 881)	(164 806)
Encaissement - Dû par le gouvernement du Québec	–	270 885
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(525 881)	106 079
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Emprunt à long terme	73 004	–
Remboursement de la dette à long terme	(130 315)	(189 893)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	(57 311)	(189 893)
AUGMENTATION DE LA TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	741 753	1 352 036
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT	6 741 355	5 389 319
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN (note 10)	**7 483 108 $**	**6 741 355 $**

1. Constitution, objet et financement

La Commission des relations du travail (la « Commission ») constituée par le *Code du travail* (L.R.Q., chapitre C-27) a le mandat d'entendre et de disposer de tout un éventail de recours reliés à l'emploi et aux relations du travail au Québec. Elle est chargée d'assurer l'application diligente et efficace du *Code du travail*, d'exercer les autres fonctions prévues au même Code, à la *Loi sur les normes du travail* (L.R.Q., chapitre N-1.1) ainsi que dans quelque 26 autres lois qui lui accordent compétence. De plus, elle a le pouvoir notamment d'émettre des ordonnances et d'assister les parties dans la recherche d'un règlement négocié en offrant des services de conciliation prédécisionnelle.

Le financement de la Commission est constitué des sommes suivantes :

- les sommes versées par le ministre du Travail sur les crédits alloués à cette fin par le Parlement;
- les sommes versées par la Commission des normes du travail en vertu de l'article 28.1 de la *Loi sur les normes du travail* (Chapitre N-1.1);
- les sommes versées par la Commission de la construction du Québec en vertu de l'article 8.1 de la *Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction* (Chapitre R-20);
- les sommes versées par la Commission de la construction du Québec, la Régie du bâtiment du Québec, le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et deux corporations mandataires visées à l'article 129.3 de la *Loi sur le bâtiment* (chapitre B) dont le montant et les modalités de versement sont déterminés, pour chacun, par le gouvernement;
- les sommes perçues en application du tarif des droits, honoraires et autres frais afférents aux demandes, plaintes, recours ou documents déposés auprès de la Commission ou aux services rendus par celle-ci.

2. Conventions comptables

Aux fins de la préparation de ses états financiers, la Commission utilise prioritairement le Manuel de l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA) pour le secteur public. L'utilisation de toute autre source de principes comptables généralement reconnus doit être cohérente avec ce dernier. La préparation des états financiers de la Commission par la direction, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que celle-ci ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et des passifs, de la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que de la comptabilisation des produits et charges au cours de la période visée par les états financiers. Les principaux éléments faisant l'objet d'une estimation sont la durée de vie utile des immobilisations et les provisions pour allocation de transition, congés de maladie et vacances. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction.

Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées au coût. Elles sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire en fonction de leur durée de vie utile respective :

Améliorations locatives	**5 à 15 ans**
Mobilier de bureau	**5 ans**
Matériel et équipements informatiques	**3 à 5 ans**
Développement informatique	**5 ans**

L'amortissement d'un système débute le mois suivant sa mise en service.

Dépréciation des immobilisations

Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation ne contribue plus à la capacité de la Commission de fournir des biens et services, ou que la valeur des avantages économiques futurs qui se rattache à l'immobilisation est inférieure à sa valeur comptable nette, le coût de l'immobilisation est réduit pour refléter sa baisse de valeur. Les moins-values sur immobilisations sont passées en charges dans l'état des résultats.

2. Conventions comptables (suite)

Constatation des produits
Les contributions sont constatées à titre de produits lorsqu'elles sont reçues ou à recevoir si le montant à recevoir peut faire l'objet d'une estimation raisonnable et que sa réception est raisonnablement assurée.

Régimes de retraite
La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interentreprises à prestations déterminées gouvernementaux compte tenu que la Commission ne dispose pas de suffisamment d'informations pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

Provision pour congés de maladie
Les obligations à long terme découlant de congés de maladie accumulés par les employés sont évaluées sur une base actuarielle au moyen d'une méthode d'estimation simplifiée selon les hypothèses les plus probables déterminées par le gouvernement. Ces hypothèses font l'objet d'une réévaluation annuelle. Le passif et les charges correspondantes qui en résultent sont comptabilisés sur la base du mode d'acquisition de ces avantages sociaux par les employés, c'est-à-dire en fonction de l'accumulation et de l'utilisation des journées de maladie par les employés.

Trésorerie et équivalents de trésorerie
La politique de l'entité consiste à présenter dans la trésorerie et les équivalents de trésorerie, les soldes bancaires et les placements facilement convertibles à court terme, en un montant connu de trésorerie dont la valeur ne risque pas de changer de façon significative.

3. Modifications de conventions comptables

Changement de méthode comptable
Provision pour congés de maladie
À compter du présent exercice, la provision pour congés de maladie est établie sur la base d'une méthode actuarielle, alors qu'auparavant elle était établie sur la base du coût des journées de maladies inutilisées cumulées par les employés, diminuée d'une estimation de la valeur des journées qui n'auraient pas été payées aux employés.

L'application rétroactive de cette modification a eu pour effet d'augmenter (diminuer) les postes suivants des états financiers :

	2008
Résultats	
Traitements et avantages sociaux	(15 465) $
Excédent des produits sur les charges	15 465
Bilan	
Provision pour congés de maladie	(42 535)
Excédent cumulé au début de l'exercice	27 070
Excédent cumulé à la fin de l'exercice	42 535

Changement de référentiel comptable
Depuis le 1er avril 2008, à la demande du gouvernement, la Commission a établi ses états financiers selon le Manuel de comptabilité de l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA) pour le secteur public. Auparavant, elle utilisait le Manuel de l'ICCA – « Comptabilité » pour le secteur privé. Les effets de ces nouvelles normes sont constatés rétroactivement avec retraitement des états financiers comparatifs.

Les conventions comptables affectées par ce changement de référentiel comptable sont décrites ci-dessous.

Instruments financiers
L'information relative aux instruments financiers n'est plus requise puisque les normes à leur égard ne sont pas applicables selon les normes comptables du secteur public. Cette modification n'a aucune incidence sur la mesure des actifs et des passifs.

Immobilisations
Les immobilisations corporelles et les actifs incorporels ont été regroupés sous un seul et même poste : Immobilisations. Le traitement appliqué à ce poste pour l'exercice courant fut le même que celui de l'exercice précédent.

Dépréciation des immobilisations
La baisse de valeur des immobilisations est fondée sur leur capacité de fournir des biens ou services ou sur la valeur des avantages économiques futurs plutôt que sur l'évaluation des flux monétaires futurs non actualisés que procurera l'immobilisation.

4. Intégration des responsabilités du Commissaire de l'industrie de la construction

En vertu de la *« Loi modifiant le Code de travail et d'autres dispositions législatives »* (2006, chapitre 58), les responsabilités du Commissaire de l'industrie de la construction ont été intégrées à celles de la Commission le 1er avril 2008. Le total des actifs et passifs transférés à la Commission à cette date sont les suivants :

	2008
Total des actifs	373 407 $
Total des passifs	333 942 $

En plus du redressement des états financiers, présenté à la note 3, les chiffres comparatifs des états financiers de 2008 ont été redressés pour refléter l'intégration du Commissaire de l'industrie de la construction.

5. Avance au Fonds consolidé du revenu

L'avance au Fonds consolidé du revenu porte intérêts au taux préférentiel (2,50 %) réduit de 2,50 %, lequel représente un taux nul au 31 mars 2009 (2,75 % au 31 mars 2008).

6. Immobilisations

	2009			2008
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur nette	Valeur nette
Améliorations locatives	2 162 708 $	1 032 151 $	1 130 557 $	1 220 880 $
Mobilier de bureau	210 871	153 946	56 925	88 485
Matériel et équipements informatiques	763 933	604 605	159 328	229 902
Matériel et équipements informatiques non en service	63 239	–	63 239	–
Développement informatique	649 213	649 213	–	39 801
Développement informatique en cours	380 536	–	380 536	–
	4 230 500 $	**2 439 915 $**	**1 790 585 $**	**1 579 068 $**

Au cours de l'exercice, des immobilisations ont été acquises pour un montant de 537 405 $ (2008 : 266 210 $).

7. Avance sur le Fonds consolidé du revenu

La Commission dispose d'une avance autorisée sur le Fonds consolidé du revenu, échéant le 31 mars 2011, d'un montant n'excédant pas 3 500 000 $. Les montants prélevés porteraient intérêts au taux préférentiel de la Banque Nationale du Canada. Aucune avance n'a été effectuée au 31 mars 2009.

8. Dette à long terme

	2009	2008
Obligations découlant du financement d'améliorations locatives incluses dans des baux, incluant les intérêts calculés aux taux variant de 4,28 % à 4,70 %, échéant jusqu'en 2021	1 368 480 $	1 468 888 $
Frais accessoires et intérêts inclus dans les versements	(272 521)	(315 618)
	1 095 959	1 153 270
Portion à court terme de la dette à long terme	(123 753)	(130 315)
	972 206 $	1 022 955 $

Les paiements minimums futurs exigibles pour les cinq prochains exercices sur les obligations découlant du financement d'améliorations locatives s'établissent comme suit :

2010	171 983
2011	171 983
2012	150 032
2013	119 302
2014	119 302

9. Avantages sociaux futurs

Régimes de retraite

Les membres du personnel de la Commission des relations du travail participent au Régime de retraite des employés du gouvernement du Québec et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF), au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE) ou au Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Tout au long de l'année, il n'y a eu aucune modification des taux de cotisation aux différents régimes de retraite. Ainsi, le taux de cotisation de la Régie au RREGOP a été de 8,19 % de la masse salariale cotisable, celui du RRPE et du RRAS à 10,54 % et le taux de cotisation au RRF à 7,25 %.

Les cotisations de la Commission imputées aux charges de l'exercice s'élèvent à 714 250 $ (2008 : 567 638 $). Les obligations de la Commission envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

9. Avantages sociaux futurs (suite)

Provision pour allocations de transition

Les allocations de transition sont payables aux commissaires dont le mandat n'est pas renouvelé ou qui ne sollicitent pas un renouvellement de leur mandat. Selon le Règlement sur la rémunération et les autres conditions de travail des commissaires de la Commission, cette allocation correspond généralement à un mois de salaire au moment du départ, par année de service continu, sans toutefois excéder douze mois.

	2009	2008
Solde au début	1 162 071 $	889 596 $
Charge de l'exercice	366 653	353 730
Allocation de l'exercice	–	(81 255)
Solde à la fin	1 528 724 $	1 162 071 $

Provision pour congés de maladie et vacances

			2009	2008
	Congés de maladie	Vacances	Total	Total
Solde au début	2 025 366 $	1 095 755 $	3 121 121 $	3 391 288 $
Redressement (note 3)	(42 535)	–	(42 535)	(27 070)
Solde redressé	1 982 831	1 095 755	3 078 586	3 364 218
Charge de l'exercice	398 288	1 021 039	1 419 327	1 169 570
Prestations versées au cours de l'exercice	(254 192)	(954 398)	(1 208 590)	(1 455 202)
Solde à la fin	2 126 927 $	1 162 396 $	3 289 323 $	3 078 586 $

Pour actualiser la provision pour congés de maladie, la Commission a utilisé un taux d'actualisation de 2,15 % et de 4,46 % selon le régime de retraite d'appartenance des employés, ainsi qu'un taux de croissance de la rémunération de 3,25 %.

10. Flux de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie sont constitués des éléments suivants :

	2009	2008
Encaisse	600 $	1 100 $
Avance au Fonds consolidé du revenu	7 482 508	6 740 255
	7 483 108 $	6 741 355 $
Intérêts encaissés au cours de l'exercice	59 777 $	101 892 $
Intérêts versés au cours de l'exercice	51 026	59 112

Au cours de l'exercice, la Commission a acquis des immobilisations au coût de 162 318 $ (150 795 $ en 2008), incluses dans les créditeurs et frais à payer au 31 mars 2009.

11. Engagements

La Commission s'est engagée à verser des sommes en vertu de différentes ententes de services. Le montant total des engagements est de 126 776 $ (2008 : 936 600 $). Voici le détail des versements au cours des cinq prochains exercices :

	2010	2011	2012	2013	2014
SOQUIJ	12 863 $	13 325 $	10 275 $	– $	– $
Autres	68 812	10 270	4 871	3 180	3 180
Total	**81 675 $**	**23 595 $**	**15 146 $**	**3 180 $**	**3 180 $**

12. Opérations entre apparentés

Au cours de l'exercice, la Commission a eu recours à des services fournis par différents organismes inclus au périmètre comptable du gouvernement du Québec. Voici le détail de la valeur de ces charges:

Centre des services partagés du Québec	1 276 204 $
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	805 359 $
Société immobilière du Québec	1 604 255 $
Conseil du trésor	104 449 $

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers et comptabilisées à la valeur d'échange, la Commission est apparentée avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. La Commission n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

13. Événement postérieur à la date du bilan

Transfert des responsabilités de la Commission de reconnaissance des associations d'artistes et des associations de producteurs

La *« Loi modifiant la Loi sur le statut professionnel et les conditions d'engagement des artistes de la scène, du disque, du cinéma et d'autres dispositions législatives »* (2009, chapitre 32) sanctionnée le 19 juin 2009, abolit la Commission de reconnaissance des associations d'artistes et des associations de producteurs et transfère ses fonctions à la Commission des relations du travail.

14. Chiffres de l'exercice précédent

Certains chiffres de l'exercice précédent ont été reclassés afin que leur présentation soit conforme à celle adoptée pour l'exercice courant.

Commission
des relations
du travail
Québec